



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	1/28

KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
2022

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	2/28

2015 yılında kurulan Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nin, yönetimde tüm unsurlarıyla katılımcılığı ve birlikte gelişmeyi teşvik etmek, araştırmaya dayalı öğrenmeyi gözetten eğitim-öğretim yöntemleri uygulamak, bilimsel araştırma faaliyetlerinde üniversitesi sanayi-kurum-kuruluş iş birliğine önem vermek, bilimsel araştırmalara kurum içi ve dışı, ulusal ve uluslararası düzeylerde maksimum kaynak ayırarak destek olmak gibi bir dizi hedefleri vardır. Üniversitemiz, eğitim-öğretim ve araştırmalarda disiplinler arası yaklaşımları öne çıkaran, temel bilimlerden uygulamalı bilimlere kadar üniversite akademik birimlerinin mümkün olduğunca fazla sayıda yer aldığı geniş katılımlı programlar oluşturmak ve uygulamak, öğrencinin sosyal-kültürel-sanatsal ve sportif gelişim gereksinimlerini karşılayacak olanaklar hazırlamak gibi faaliyet ve çalışmaları da kendisine önemli bir misyon edinmektedir. Sürekli iyileştirme ve bu iyileştirmenin devamlılığını sağlayacak bir kalite güvence sistemi kurulmasına odaklanmıştır. Ülkemizde yükseköğretim kurumlarında kalitenin artırılması ve kalite güvence sistemi geliştirilmesi amacıyla son yıllarda önemli çalışmalar yürütülmektedir. Kalite Güvence Sistemi, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve idari faaliyetler sonucunda elde edilen çıktıların nitelikli olmasını amaçlamaktadır. Ancak bu çıktıların niteliği, bazı ölçütlerle belirlenebilmektedir. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarında yürütülen faaliyetlerin ve elde edilen çıktıların şeffaflık, ölçülebilirlik ve karşılaştırılabilirlik ölçütlerine uygun olarak yapılması gerekmektedir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, kaliteyi bir ilke olarak benimsemiştir. Bu kapsamda TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve bu sistemi 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun bir gereği olan İç Kontrol Standartları ile yönetmektedir.

Üniversitenin, "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşma, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar bu kılavuzda tarif edilmektedir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi-Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	3/28

Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Tarih	Açıklama

1.0. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Alanya Alaaddin Keykubat 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 Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2.0 ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Kılavuzunda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır.

Kalite Kılavuzu, Üniversitemizin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının özetini verir. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

2.1. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK),
Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi (ALKÜ),
Kalite Yönetim Sistemi (KYS),
Müşteri (İç ve Dış Paydaş)
Düzeltilici Önleyici Faaliyet (DÖF),
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG),
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO),
Yardımcı Dokümanlar (YD),
Dış Kaynaklı Kanun (DKK),
Dış Kaynaklı Yönetmelik (DKY),
Dış Kaynaklı Kanun (DKK)
Dış Kaynaklı Tebliğ (DKT),

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	4/28

Yönetmelikler (YN),
Yönergeler (YÖ)
Prosedür (PR),
Görev Tanımı (GT),
Organizasyon Şeması (OS),
Talimat (TL),
Plan (PL),
İş Akış Şeması (İA),
Liste (LS),
Form (FR),
Kurum İçi Değerlendirme Raporu (KİDR),
Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi (SWOT),
Dış Çevre Analizi (PESTLE)

3.0 TERİMLER VE TARİFLER

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4.0 KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir. **Alanya iklim değişikliğinin etkilerine karşı oldukça hassas bir bölgede yer almaktadır.**

- Son yıllarda kuraklık ve aşırı yağış gibi olayların sıklığı ve şiddeti artmaktadır.
- Bu durum, su kaynaklarını ve enerji arzını etkilemektedir. Bu durum yaşam maliyetlerini artırmaktadır (gıda, barınma, ulaşım)

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	5/28

Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından yapılan çalışmalarda belirlenmiştir. Stratejik Plan içerisinde yer almaktadır.

Yukarıda da belirtildiği gibi Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi KYS; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur. **Stratejik Amaç ve Hedeflerimiz;**

A.1. Çağdaş ve kaliteli eğitim- öğretimle, eğitim ve öğretim niteliğini/başarısını artırmak.

- H.1.1. Öğretim elemanlarının yurtiçi ve yurtdışı deneyim kazanmasının sağlanması,
- H.1.2. Üniversitenin başarılı öğrenciler tarafından tercih edilmesini sağlamak,
- H.1.3. Uygulamalı eğitim modelini yaygınlaştırmak,
- H.1.4. Öğrencilerin sosyal ve kişisel gelişimlerini desteklemek,
- H.1.5. Üniversitemizin ulusal ve uluslararası prestijini artırmak,
- H.1.6. Çağdaş, donanımlı derslik laboratuvar, atölye, sağlık merkezleri, öğrenci yaşam merkezi, teknokent ve kültür merkezleri olanakların sağlanması

A.2. Üniversitenin bilimsel altyapısını ve akademik yapısını güçlendirmek.

- H.2.1. Bilimsel araştırma- geliştirme süreçlerinde fiziksel alt yapının güçlendirilmesi etkin kullanımının sağlanması,
- H.2.2. Bilimsel yayın sayısının her yıl %10 artırılması (SCI, SCI-Exp, SSCI...),
- H.2.3. Üniversitemiz ev sahipliğinde düzenlenen kongre, konferans ve sempozyumların artırılması.

A.3. Toplumsal, ekonomi, tarım, turizm, kalkınma ve girişimcilik alanlarında bölgede destek olmak.

- H.3.1. Bölge turizmine katkı sağlamak ve tarımsal verimi artırmak,
- H.3.2. Bölgesel ve ulusal düzeyde şehrin sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunmak,
- H.3.3. Girişimcilik ve yenilikçilik kültürü ile öğrencilere, akademisyenlere ve bölgeye yönelik sektörel iş birliği geliştirmek,

H.3.4. Sağlık alanında ürün ve hizmetleri tanıtımı ve etkileşimini artırmak.

A.4. Kurumsal kültürü ve kapasiteyi artırmak.

- H.4.1. Kurumsal kalite kültürünün üniversite geneline yaymak,
- H.4.2. Kurumsal memnuniyet ve aidiyet duygusunu geliştirmek,
- H.4.3. Mezunlarla iletişimi sağlamak ve iş birliğini güçlendirmek.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	6/28

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi süreçlerini etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmakta, izlenmeleri ve performans takipleri yapılmaktadır.

Alanya Alaaddin Keykubat 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 hemde dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir. SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertaraf ve fırsatların kuruma kazandıracağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan hazırlanmaktadır.

4.1.1. Kurumsal tarihçe

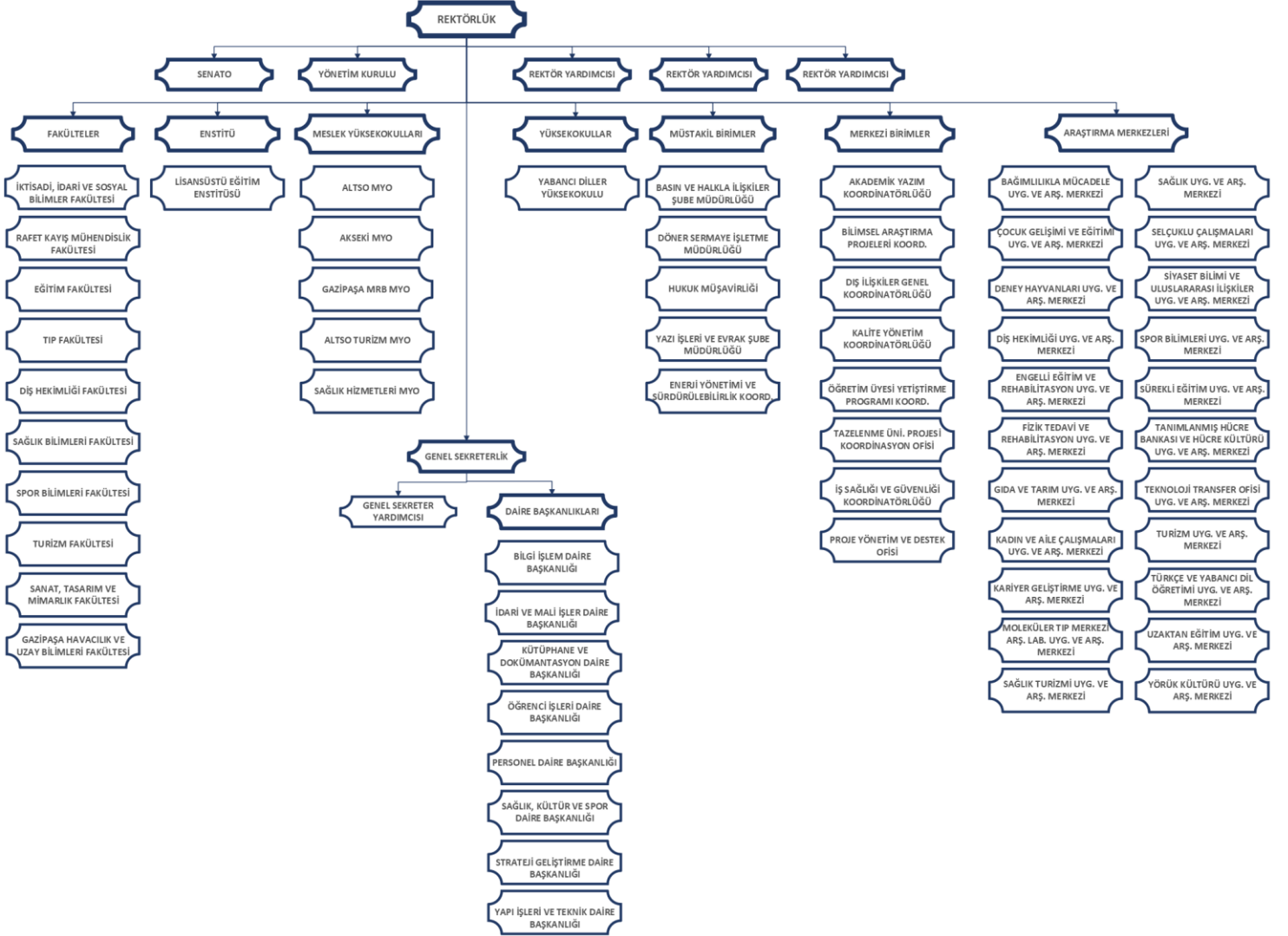
Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye Büyük Millet Meclisinde 31.03.2015 tarihinde kabul edilen ve 23.04.2015 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan 6640 sayılı “Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” uyarınca, 2809 sayılı kanuna eklenen “Ek Madde 161” gereğince Antalya’nın Alanya ilçesinde kurulmuştur. Adı geçen kanunda üniversitemiz akademik birimleri; Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken, adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan, Rektörlüğe bağlanan Eğitim Fakültesi, İşletme Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Tıp Fakültesi, Akseki Meslek Yüksekokulu, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Meslek Yüksekokulu, Gazipaşa Mustafa Rahmi Büyükbali Meslek Yüksekokulu Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesine bağlanmıştır.

Gelişmeye devam eden üniversitemiz bünyesinde, 16.02.2018 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan ve 08.01.2018 tarih 2018/11209 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi ile Gazipaşa Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi: 03.08.2016 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan ve 13.06.2016 tarih 2016/8969 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Spor Bilimleri Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi ve Turizm Fakültesi; 25.05.2018 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan 04.09.2018 tarih 2018/11657 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Yabancı Diller Yüksekokulu kurularak faaliyetine başlamıştır. Söz konusu akademik birimlere ek olarak, Yükseköğretim Kurulu Genel Kurulu’nun 17.03.2016 tarihli Kararı ile Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Turizm Meslek Yüksekokulu; 27.07.2016 tarihli Kararı ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu kurulmuştur. Bununla birlikte İşletme Fakültesi’nin adı 04.10.2019 tarihli Resmî Gazete’de yayınlanan ve 03.10.2019 tarih 1613 Sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi olarak değiştirilmiştir. Diğer yandan 25.12.2019 tarihli Resmî Gazete’de yayınlanan ve 24.12.2019 tarih 1911 Sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü ve Fen Bilimleri Enstitüsü kapatılmış ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü adıyla yeni bir enstitü kurularak faaliyetlerine başlamıştır.

4.1.2. Organizasyon Şeması

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları organizasyon şeması **Ek 1.** de verilmiştir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



Ek:1

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	8/28

4.1.3. Misyon Vizyon

Misyon:

Evrensel değerlere bağlı, insanlığa hizmet merkezli bir yönetim anlayışı ile eğitim öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve sosyokültürel faaliyetler yapan, karşılaşılabilecek sorunları aklın ve bilimin süzgecinden geçiren, öncelikli olarak içinde bulunduğu şehrin daha sonra bölgenin ve ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli bireyleri yetiştiren bir üniversite olarak, toplumun huzur ve refahının artırılmasına yönelik çözüm, değişim, dönüşüm ve sürdürülebilir kalkınmasına öncülük etmektir.

Vizyon:

Bilgi, ürün ve hizmet üreterek turizm, sağlık, tarım ve hizmet sektöründe bulunduğu bölgenin ve ülkenin sosyo-ekonomik yapısını geliştiren ve tercih edilen bir dünya üniversitesi olmaktır.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Paydaşların katılımıyla yapılan SWOT analizi sonucunda Üniversitenin geleceğine ilişkin amaç ve hedefleri belirlenmiş, saptanan hedeflerin gerçekleşmesinin izlenmesi sürecinde de dış paydaşların görüş ve önerilerinin alınmasına karar verilmiştir.

Paydaşlarımızın, Üniversiteye ilişkin beklenti ve değerlendirmeleri stratejik planın amaç ve hedeflerinin belirlenmesinde girdi olarak alınmıştır.

Üniversitemizde birçok konuda iç paydaşlarımızın fikri alınarak, dış paydaşlarla iş birliği yapma potansiyeli bulunmaktadır.

İlgili Taraflar:

- **Öğrenciler:** aşırı hava olaylarının neden olacağı akademik motivasyon kaybı, artan yaşam maliyetleri, yurt ücretlerinin artması, eğitim bırakma artış riski yaratmaktadır.
- **Çalışanlar:** İklim değişikliğinin etkilerinden doğrudan etkilenmektedir.
- **Tedarikçiler:** Kuraklık ve aşırı yağış gibi olaylar hammadde ve tedarik zincirlerini etkilemektedir.
- **Yetkililer:** Çevresel düzenlemeler ve mevzuatta değişiklikler yapılmaktadır.
- **Yerel Topluluk:** İklim değişikliğinin etkilerinden dolayı sosyo-ekonomik riskler artmaktadır.

Etkilerin Değerlendirilmesi:

Olumsuz Etkiler:

- Su kıtlığı ve su kaynaklarının kirlenmesi
- Enerji fiyatlarında artış ve enerji arzında kesintiler
- Çalışanların ve öğrencilerin sağlığı ve güvenliği üzerinde riskler
- Üretim ve işletme maliyetlerinde artış
- Yetkililer tarafından uygulanan yaptırımlar

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	9/28

• Yerel toplulukla ilişkilerde gerginlik

Olumlu Etkiler:

- Enerji ve su verimliliği alanlarında inovasyon
- Çalışanların bilinç ve motivasyonunda artış
- Kurumsal itibar ve marka değerinde artış
- Yetkililer tarafından verilen teşviklerden yararlanma imkanı
- Yerel toplulukla iş birliğinde geliştirme projeleri.

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS kapsamı, Eğitim-Öğretim, Araştırma – Geliştirme ve Yönetim Sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi akademi ve idari birimlerin tamamını kapsamaktadır. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi bünyesindeki Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Dış Hekimliği Fakültesi Uygulama ve Araştırma Merkezini KYS kapsamı dışındadır.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin 8.3 Tasarım Faaliyetleri Maddesi kuruluşumuzda tasarım faaliyeti bulunmaması sebebiyle kapsam dışı bırakılmıştır.

Kapsam adresleri;

Akseki MYO- Demirciler Mah. İnönü Cad. No:42 Akseki/ANTALYA

Gazipaşa- Pazarcı Mah. 10007 Sok. No:1 Gazipaşa/ANTALYA

Konaklı- Konaklı Mah. Mustafa Kemal Bulvarı No:82 Konaklı/ANTALYA

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

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

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

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

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında yayımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5.0 LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	10/28

ALKÜ üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

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

5.1.2. Müşteri Odağı

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesinin 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, ALKÜ Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri “İç ve Dış Paydaş” olarak kullanılmıştır. ALKÜ, müşterisi olan öğrencilerin yanı sıra vatandaş, kurum, kuruluş ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, ALKÜ paydaşlarının beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

İç paydaş: Öğrenciler, çalışanlar (akademik, idari).

Dış paydaşlar: Mezunlar, yerel yöneticiler ve iş birliğinde olunan kamu ve özel kuruluşlar, bakanlıklar, üniversiteler.

Referans Dokümanlar

- Yemekhane Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi
- LS.003 Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Listesi

5.2. Politika

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	11/28

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemiz Senatosunun onayı ile kalite politikamız yürürlüğe girmiştir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Olarak Kalite Politikamız;

- ❖ Üniversitemizin Kalite Güvence Sistemini paydaşlarımızla birlikte oluşturmak,
- ❖ Paydaşlarımızın kurumsal faaliyetlerin kalitesine ve niteliğine ilişkin memnuniyetini artırmak,
- ❖ Ulusal ve uluslararası düzeyde nitelikli mezunlar verebilmek için eğitim- öğretim ve araştırma süreçlerinin kalitesinin geliştirilmesini sağlamak,
- ❖ Nitelikli akademik ve idari personel istihdamını sağlamaya yönelik kalite güvence sistemini oluşturmak,
- ❖ Bilim, kültür ve sanat alanında çevreye ve topluma üst düzeyde katkı sağlamak,
- ❖ Üniversite- Sanayi iş birliklerinin oluşturulmasını desteklemek,
- ❖ Ulusal/Uluslararası sıralamalarda daha üst seviyelere ulaşmak,
- ❖ Kalite Yönetim Sistemi oluşturmak ve sürekliliğini sağlamada sürdürülebilirlik olarak benimsenmiştir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Olarak Toplumsal Katkı Politikamız;

- ❖ Toplumun sağlık, spor, kültür, eğitim ve çevre alanlarında gelişimine katkı vermek,
- ❖ Kültürel miras ve bölgesel değerlerin korunmasını ve kayıt altına alınmasını sağlamak,
- ❖ Araştırma ve Uygulama Merkezlerinin sektörlerle iş birliği yapmasını desteklemek,
- ❖ Bilime, Eğitim- Öğretime ve Araştırmaya katkı yapacak kişi ve kuruluşların potansiyelinin üniversitemizdeki bilim insanları ile buluşmasına olanak sağlayacak faaliyetleri desteklemek,
- ❖ Öğrencilerin bireysel veya öğrenci kulüpleri iş birliği ile yaptığı topluma katkı amacına yönelik projelere her türlü maddi ve manevi desteği sağlamak,
- ❖ Toplumsal Katkı faaliyetlerinin sürekliliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak olarak benimsenmiştir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Olarak Uluslararasılaşma Politikamız;

- ❖ Öğretim elemanı ve öğrenciler için uluslararası alanda rekabet edebilecek ve iş birliği yapabilecek nitelikli bir üniversite ortamı hazırlamak,
- ❖ Yabancı dilde eğitim veren programların sayısını artırmak,
- ❖ Kültürler arası diyaloga katkı sağlayabilen bireyler yetiştirmek,
- ❖ Uluslararası görünürlüğü artırmak,
- ❖ Uluslararası öğrenci ve öğretim elemanı değişimi bağlamında nicelik ve niteliği

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	12/28

yükseltmek,

- ❖ Lisans ve lisansüstü öğretimde uluslararası düzeyde ortak programlar açmak ve projeler geliştirmek,
- ❖ Uluslararası bir akademik kurum olarak hizmet sunmak ve bu hizmetlerde sürdürülebilirliği sağlamak olarak benimsenmiştir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Olarak Eğitim- Öğretim Politikamız;

- ❖ Öğrencilerin Eğitim- Öğretim ve Araştırma süreçlerinde aktif olarak yer aldığı bir anlayış ve yaklaşımı uygulamak,
- ❖ Öğrencilerimize, uluslararası platformlarda meslektaşları ile rekabet edebilecekleri bilgi ve becerileri kazandıran içerikte Eğitim- Öğretim programları sunmak,
- ❖ Bilimsel gelişmeler ışığında ve paydaşların geri bildirimlerini de dikkate alarak müfredatları güncel tutmak,
- ❖ Eğitim- öğretim teknolojilerinde gelişmeleri takip etmek ve uygulamak,
- ❖ Toplumsal ve çevresel sorunlara duyarlı bireyler yetiştirmek,
- ❖ Uluslararası alanda tercih edilen bir Eğitim- Öğretim hizmeti sunmak,
- ❖ Eğitim- Öğretim sistemini güncel fiziksel ve teknolojik altyapılarla desteklemek ve eğitim sisteminin sürekli gelişimini sağlamak,
- ❖ Sürdürülebilir ve rekabet edebilir bir Eğitim – Öğretim sistemi oluşturmak olarak benimsenmiştir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Olarak Araştırma ve Geliştirme Politikamız;

- ❖ Uluslararası alanda geçerli, nitelikli bilimsel çalışmaların yapıldığı bir üniversite olmak,
- ❖ Paydaşların katılımıyla, ulusal ve uluslararası iş birliklerinden de faydalanarak Araştırma ve Geliştirme süreçlerini sürekli olarak iyileştirmek,
- ❖ Öğretim elemanlarımıza, bilimsel gelişmeleri takip edebilecekleri Araştırma ve Geliştirme altyapısını ve ortamını sunmak,
- ❖ Araştırma ve Geliştirme faaliyetlerinden elde edilen sonuçların yaygınlaştırılmasını ve kullanılmasını sağlamak,
- ❖ Disiplinler arası çalışmaları desteklemek ve teşvik etmek,
- ❖ Araştırma ve Geliştirme faaliyetlerinde sürdürülebilirliği sağlamak olarak benimsenmiştir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikamız, akademi ve idari personele duyurulmuş aynı zamanda kalite koordinatörlüğü web sayfasında paylaşılmıştır. Kalite politikasının tüm personel tarafından benimsendiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 124 sayılı KHK ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır. Ayrıca ilgili tüm personelin süreç kapsamında pozisyonlarının görev yetkileri ve sorumlulukları kalite koordinatörlüğü web sitesinde görev tanımları bölümde tanımlanmıştır. Aynı zamanda tüm birimlerin web sayfasında görev tanımları yayınlanmıştır. Birimlerde kalite süreçlerinde görev

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	13/28

alan Birim Kalite Sorumluları mevcuttur. **Birim kalite sorumlusu;** birimlerin KYS ile ilgili süreçlerinde görev alan ve birimlere ait dokümanları hazırlayan, gerekli olduğu zaman revizyon talebini koordinatörlüğümüze hazırlayarak, gönderen sorumlu kişidir.

Referans Dokümanlar

- Görev Yetki ve Sorumlulukları (Görev Tanımları)
- LS.004 İç Tetkikçi Listesi

6.0 PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

- ALKÜ bünyesinde her süreçte ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk, Strateji Daire Başkanlığı bünyesinde hazırlanan ve kontrol edilen İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı içerisinde yürütülmektedir. YÖ.039 Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi içerisinde risk süreci ile ilgili detaylı bilgilendirmeler yapılmış, mevzuat ışığında gerekli tanımlara yer verilmiştir.

Referans Dokümanlar

- LS.008 Hassas Görevler Listesi
- LS.009 Hassas Görev Envanteri
- FR.405 Hassas Görevler Tespit Formu
- YÖ.039 Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan **performans hedefleri, ALKÜ'nün kalite hedeflerini oluşturur.** ALKÜ'deki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini hazırlar. Yıl sonu hazırlanan faaliyet planlarında yapılan işler, sorumlu, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar raporlanır. Kalite hedefleri ve performans hedefleri Stratejik Plan İzleme Raporu, Yıllık Performans Raporları, Faaliyet Raporları ve İç Değerlendirme Raporları ile izlenmektedir.

Referans Dokümanlar:

- ALKÜ Stratejik Plan İzleme Raporu
- ALKÜ Yıllık Performans Raporları
- ALKÜ Faaliyet Raporu
- ALKÜ İç Değerlendirme Raporu

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	14/28

6.3. Değişikliklerin Planlanması

ALKÜ 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...)
- **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 ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim FR.343 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu ile talebini Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile Kalite Koordinatörlüğü tarafından kalite sorumlularına duyurulur.

Referans Dokümanlar

- FR.343 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu

7.0 DESTEK

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

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

7.1. KAYNAKLAR

7.1.1. Genel

ALKÜ 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.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK.001
		İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
		Revizyon Tarihi	23.02.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa	15/28

7.1.2. Kişiler

ALKÜ Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

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

Referans Dokümanlar:

- [Yükseköğretim Personel Kanunu](#)
- [Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği](#)
- YÖ.015 Ders Görevlendirme Ek Ders Uygulama Yönergesi
- DD.001 Akademik Yükseltme ve Atama Kriterleri

7.1.3. Altyapı

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesinde, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

- a) Binalar, eğitim ve çalışma alanları ile bunlarla bağlantılı tesisler,
- b) Yazılım ve donanımda dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- c) Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Referans Dokümanlar

- YÖ.054 Bilgisayar, Ağ ve Bilişim Kaynaklarının Kullanımı Yönergesi
- YÖ.027 Resmi Taşıt Kullanımı Yönergesi
- [Yapım İşleri İhaleleri Uygulama Yönetmeliği](#)
- [Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği](#)
- [5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik](#)

7.1.4 Proseslerin İşletimi için Ortam

Üniversitemiz, hizmet şartlarına uygunluğun sağlanarak devam ettirilmesine yönelik olarak, tüm personele uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına ve yasal mevzuata göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Yasal mevzuat şartları çerçevesinde klima, yangın ve asansör kontrolleri yapılmaktadır. İşin gereği iş sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren konularda çalışan personele eğitim ve kişisel koruyucular sağlanmaktadır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Süreç ve faaliyetler için belirlenen hedef ve riskleri etkileyen personel ve faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak değerlendirilmektedir. Periyodik olarak takip edilmeyi sağlayan ve ölçülebilen sonuçlar almayı sağlayan stratejik plan izleme raporları, performans raporları, faaliyet raporları, YÖK İzleme ve değerlendirme kriterleri kaynakların izlenmesini ve ölçümünü sağlamaktadır. Taşınır Yönetim Sistemi ile kaynakların izlenmesi yapılabilmektedir. KYS dokümanları için hazırlanan kaynak dokümanların izlenmesi işlemi Ana doküman Listesi üzerinden kalite

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	16/28

koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Stratejik Plan İzleme Raporları](#)
- [Performans Raporları](#)
- Faaliyet Raporları
- [YÖK İzleme ve Değerlendirme Kriterleri](#)
- [Taşınır Yönetim Sistemi](#)
- LS.001 Ana Doküman Listesi

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz, hazırladığı proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümantasyonu hazırlamış olduğu Kalite El Kitabı, Prosedürler, İş Akışları, Dış Kaynaklı Dokümanlar ve Riskler Listesi ile belirlemiştir. Bu bilgi ve dokümanlar elektronik ortamda ulaşılabilir. Değişiklik ihtiyacı ve talepleri alındığı zaman, Üniversitemiz; mevcut bilgi birikimini değerlendirerek, ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri yapar ve ilgili tarafların kullanımına elektronik ortamda sunar.

Referans Dokümanlar

- PR.001 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KEK.001 Kalite El Kitabı

7.2. Yetkinlik

Üniversitemizde yeni personelin atanmasında ve işe başlamasında Rektör yetkilidir. Personel pozisyonlarının tanımlamalarında mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen (işin gerektirdiği özellikler, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) kriterler kullanılır. ALKÜ' de hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir. Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde takip edilmekte ve değerlendirilmektedir. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri de verilmektedir.

Referans Dokümanlar

- [657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu](#)
- [2547 YÖK Kanunu](#)
- [2914 YÖK Personel Kanunu](#)
- [124 Sayılı KHK YÖK Personelin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği](#)
- [ALKÜ Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Kriterleri](#)
- ALKÜ Görev Tanımları
- YÖ.057 Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	17/28

7.3. Farkındalık

ALKÜ Rektörlüğü, çalışanların farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır. ALKÜ Rektörlüğü, Kalite Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedeflerimizi öğretmek, kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler ve seminerler düzenlenmektedir. Bunun yanında tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile üniversitemizin <https://kalite.alanya.edu.tr/> linkinden kalite ile ilgili bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

7.4 İletişim

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

- İletişim Panoları
- Elektronik Posta
- Telefon- Faks
- Hizmet İçi Eğitimler
- YGG Toplantıları
- Yüz Yüze Görüşmeler
- Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS)
- Üniversite Web Portalleri
- Mobil Uygulamalar
- Sosyal Medya gibi yöntemler kullanılmaktadır.

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Kurumumuzda KYS için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, elektronik olarak <https://kalite.alanya.edu.tr/> linkinden ulaşılabilir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- PR.001 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları “Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe” açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar

- PR.001 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	18/28

➤ LS.001 Ana Doküman Listesi

8.0. OPERASYON

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Alanya Alaaddin Keykubat 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 Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, dersi verecek öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.**

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiştir. Eğitim- Öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması yapılmakta ve gelişimleri sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](#)
- [Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği](#)
- YÖ.014 Ön Lisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasındaki Yatay Geçiş, Çift Anadal Programı ve Yandal Programı Yönergesi
- YÖ.033 Lisansüstü Disiplinlerarası Ana Bilim Dalının Kurulması ile Disiplinlerarası Lisansüstü Programların Açılmasına ve Yürütülmesine İlişkin Yönerge
- YÖ.040 Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Eğitim ve Sınav Yönergesi

8.2. Yükseköğrenim Hizmetleri için Şartlar

8.2.1. Paydaş ile İletişim (Öğrenci-Personel)

Üniversitemiz, hizmet alanlar ile iletişimde aşağıdaki konuları yapmış olduğu faaliyetlerle yerine getirir.

- Hizmetlerimiz ile ilgili bilgileri; kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde sağlamaktadır.
- Mevzuattaki değişiklikleri karşılıklı yazılı/ ilan yoluyla iletilir.
- Hizmetlerle ilgili hizmet alanlar tarafından yapılan öneri ve şikâyetler yazılı olarak değerlendirilerek hizmet alanlara bu konuda bilgilendirme yapılır.
- Üniversitemiz tarafından Hizmet alanlardan alınan mülkiyetin (diploma, kimlik, teminat mektubu vb.) yer değiştirmesi ve kontrolünde herhangi bir uygunsuzluk olursa hizmet alanlar bu konuda yazılı olarak bilgilendirilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	19/28

e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar ortaya çıktığında bu durum hizmet alana yazılı olarak bildirilir.

Ayrıca Üniversitemiz, hizmet alanlarla iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar;

- a) Yazışmalar
- b) Hizmet alanlarla bire bir ya da telefon görüşmesi
- c) E-mail
- d) ALKÜ Web Sitesi
- e) Hizmet alan Memnuniyeti Anketleri

8.2.2. Ürün ve Eğitim Hizmetleri için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz tarafından verilen hizmetlerin özellikleri;

a) 657 Sayılı DMK, 2547 Sayılı YÖK Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, Kanunlar, ulusal ve uluslararası standartlarda, hizmet alanların sözleşme ve şartnamelerinde açıklanmaktadır. Üniversitemiz, tarafından verilen hizmet, bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilir.

b) Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini (diploma, sertifika, proje, yoklama listesi, sınav sonuç listesi, kimlik belgesi vb.) kayıt altına almaktadır.

Program bazında, akreditasyona ön hazırlık çalışmaları, Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme faaliyetleri ile Üniversite Üst Yönetimi ve akademik birimlerin dış paydaş düzeyinde gerçekleştirdiği paydaş toplantıları doğrultusunda izleme ve güncelleme çalışmaları ile yürütülmektedir.

Üniversite'deki eğitim programlarının gözden geçirilmesi öğretim elemanları, bölüm başkanlıkları ve dekanlık/müdürlük hiyerarşisi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Buna göre her yarıyılıda gerçekleştirilen bölüm kurulu ve akademik kurul toplantılarında öğretim elemanlarından eğitim programları hakkında geri bildirim alınır. Bu bildirimler neticesinde bölüm başkanlıklarının değerlendirmeleri ve ilgili dekanlık/müdürlük yönetim kurulları aracılığı ile değişiklik önerileri Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Senatosu'nda onaylanarak Katalog Yazılımına işlenmektedir. Bu programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

8.2.3. Ürün ve Eğitim Hizmetleri için Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Hizmete ilişkin hizmet alanlar tarafından yapılan talepler üniversitemize yazılı veya elektronik ortamda yapılır. Bu talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilerek talep edenler yazılı olarak bilgilendirilir. Uygulamakta olduğumuz faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar iletişim metotları (8.2.1 Maddesi) kullanılarak bilgilendirilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	20/28

8.2.4. Ürün ve Eğitim Hizmetleri İçin Şartların Değişmesi

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Rektörlüğünde hizmetler için şartlar değiştiğinde ilgili hizmete ait muhtemel bir değişiklik ilgili kanun metinlerine göre gerçekleştirilir.

a) İdari, mali ve akademik değişiklikler Rektörlük ve Üniversite Genel Sekreterlik makamınca yapılır.

b) KYS'ye ait olan değişiklikler Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere e-posta, web sayfası, sosyal medya mecraları, SMS, Öğrenci Bilgi Sistemi yoluyla duyurulmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi sağlanmaktadır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Üniversitede eğitim amaçlarının belirlenmesi ve eğitim programlarının tasarımında iç ve dış paydaşların katkı ve katılımlarına önem verilmektedir. Eğitim öğretim programları; Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), iç ve dış paydaş analizleri, MÜDEK, UTEAK, HEPDAK, ECZAK, VEDEK, İLAD, AQAS, EAEVE, DEPAD, EPDAD gibi akreditasyon kuruluşları, YÖK standartları, mevcut Ulusal Çekirdek Eğitim Programları (UÇEP) belirlediği ilkeler doğrultusunda tasarlanmaktadır.

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

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

Programlar hazırlanırken istihdam olanaklarına önem verilmektedir. Bu amaçla sektörel ihtiyaçları tespit etmek amacıyla bölgemizdeki Sivil Toplum Kuruluşları ve Kamu Kurumları ile periyodik olarak görüşmeler gerçekleştirilmektedir.

Program yeterlikleri Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesiyle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm programlarda gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen programlara ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara ALKÜ Bilgi Paketi sayfasından ulaşılabilmektedir. Programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları açık olarak AKTS sayfalarımızda ilan edilmektedir. Tüm düzeydeki programların güncellenen bilgi paketleri internet sayfamızda bulunmaktadır. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nde, Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiştir.

Program tasarım ve onay süreçleri, yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi, ilgili YÖK mevzuatları çerçevesinde ele alınmaktadır. Bologna süreci ile uyumlu olarak hazırlanan ders bilgi paketlerinde her bir ders ve uygulamada öğrencilere kazandırılması istenen bilgi ve beceriler

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	21/28

konu/ünite temelinde tanımlanmıştır. Ayrıca ders bilgi paketlerinde, derslerin tanımlanmış iş yüküne dayalı oluşturulan AKTS kredileri ve program yeterliklerini karşılama düzeyi yer almaktadır.

Referans Dokümanlar

- ALKÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Web Sitesi
- YÖ.047 Öğretim Planı Oluşturma, Eşdeğer Dersler ve Ders Açma Yönergesi
- YÖ.033 Lisansüstü Disiplinlerarası Ana Bilim Dalının Kurulması ile Disiplinlerarası Lisansüstü Programların Açılmasına ve Yürütülmesine İlişkin Yönerge
- [Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi \(YÖK\)](#)
- [Mevcut Bölümlere Lisans Programı Açarak Öğrenci Alınması İçin Ölçütler ve Başvuru Formatı \(YÖK\)](#)
- [Meslek Yüksekokulları Programı Açma Ölçütleri \(YÖK\)](#)
- [Yüksek Lisans Programı Açma Ölçütleri \(YÖK\)](#)
- [Doktora Programı Açma Ölçütleri \(YÖK\)](#)
- [Uygulama ve Araştırma Merkezi Açma Esasları \(YÖK\)](#)
- [Zorunlu Yabancı Dil Hazırlık Sınıfı Açma Esasları \(YÖK\)](#)

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Öğrencinin kabulü ve gelişimi, tanınma ve sertifikalandırma için tüm süreçler şeffaflık içerisinde yürütülmektedir. Üniversite web sayfasında ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfasında dikey ve yatay geçiş ile öğrenci kabulü, kontenjanlar, burslar, öğrenci değişim programları ve kayıt koşulları detaylı bir biçimde verilmektedir. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi öğrencilerinin yönetmelikler ile **tanımlanan mülkiyeti** aşağıdaki gibidir.

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

8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	22/28

8.4.1. Genel

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

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanunu'nda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır.

Referans Dokümanlar

- [Mal Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği](#)
- [Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik](#)
- [Hizmet Alımı Muayene ve Kabul Yönetmeliği](#)
- [Danışmanlık Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği](#)
- [4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu](#)
- [4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu](#)
- [5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu](#)

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir. Üniversitede hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

Üniversitemiz, satın alınacak ürün/hizmet kapsamındaki şartların uygunluğunu dış tedarikçiye duyurmadan önce güvence altına almakta ve bu kapsamdaki bilgi dış tedarikçi ile paylaşılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [5018 Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu](#)

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	23/28

Ürün/Hizmet karakteristiklerimiz kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim-öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde yapılan sözleşmelerde belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak ürün/hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de ürün/hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.

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

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

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

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

Referans Dokümanlar

- [Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Sınav Yönetmeliği](#)
- YÖ.047 Öğretim Planı Oluşturma, Eşdeğer Dersler ve Ders Açma Yönergesi
- YÖ.040 Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Eğitim ve Sınav Yönergesi
- YÖ.033 Lisansüstü Disiplinlerarası Ana Bilim Dalının Kurulması ile Disiplinlerarası Lisansüstü Programların Açılmasına ve Yürütülmesine İlişkin Yönerge
- YÖ.024 Yabancı Diller Yüksekokulu Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönergesi
- YÖ.021 Dış Hekimliği Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönergesi
- YÖ.019 Sınav ve Başarı Değerlendirme Yönergesi
- DD.007 Rafet Kayış Mühendislik Fakültesi Staj Genel Esasları
- Şartnameler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetinde; hizmet alanları/öğrencilerini öğrenci numarası, T.C. Kimlik No, Diploma No, Ticari Unvan ve program adı ile, bilimsel araştırma hizmetinde; proje kodu ve numarası ile, toplumsal hizmette ise sertifika / katılım belgesi numarası ve resmi evrak numarası ile tanımlar ve izler. Tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Öğrencilerinin **müşteri mülkiyeti** aşağıdaki gibidir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	24/28

- a) Diploma
- b) Önceki diplomaları
- c) Nüfus Cüzdanı bilgileri
- d) Kayıt Formları
- e) Transkript
- f) Staj bilgi formu
- g) Staj değerlendirme formu
- h) Staj defteri
- i) Proje/bitirme tezleri
- j) Ders ödevleri
- k) Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

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

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

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz, paydaşa / hizmet alana ulaşıncaya kadar ürünün/hizmetin korunmasını ve kayıtları iş akışlarında gösterildiği gibi sunmaktadır. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri Taşınır Mal Yönetmeliği esaslarına dayanılarak yapılmaktadır. Üniversitemiz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Yükseköğretim üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Plan ve ALKÜ İmza Yetkileri Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- YÖ.037 İmza Yetkileri Yönergesi
- Taşınır Mal Yönetmeliği
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'ne kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkarttırabilmektedirler.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	25/28

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmetlerimizin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla gerek üst yönetim gerekse bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir. Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümanite edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak ilgililere web sayfasında bu değişiklik duyurulmaktadır.

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Sunumu

Üniversitemiz, sunulan hizmet kapsamında kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğu tanımlamakta ve ilan etmektedir.

Eğitim hizmeti sunumunda program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Birimi tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili yönetici (Dekan/Müdür-Rektör) tarafından imzalanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Teknik Şartnameler
- Öğrenci Bilgi Sistemi İçerisindeki Program Çıktıları

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nde sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan **PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** içerisinde yer almaktadır.

Referans Dokümanlar

- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.0. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemllemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Faaliyet Raporları, Stratejik Plan içerisinde yer alan Performans Göstergeleri ile sağlanmaktadır. Kuruluşun Bağlamında belirtilen süreçler belirlenen sıklıkta ve zamanda kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilmektedir. YÖKAK Göstergeleri ve YÖKSİS Üniversite İzleme ve Değerlendirme Kriterleri, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü bünyesinde izlenen, takip edilen ve üst yönetime

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK.001
		İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
		Revizyon Tarihi	23.02.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa	26/28

sunulan raporlardandır.

Referans Dokümanlar

- ALKÜ Faaliyet Raporu
- ALKÜ Stratejik Planı
- ALKÜ Performans Gösterge Raporu
- YÖKAK Gösterge Raporu
- YÖKSİS Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak paydaş / hizmet alanların beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki bilgileri, Öğrenci Memnuniyeti Anketi, Çalışan memnuniyeti, yüz yüze görüşme ile izlemektedir. Üniversitemiz, paydaş memnuniyetini yılda en az bir kere yapmış olduğu anketlerle düzenli olarak ölçmekte ve izlemektedir. Eldeki veriler analiz edilmekte ve şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- Akademik ve İdari Personel Memnuniyeti Anketi
- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

KYS etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğunu göstermek, KYS uygunluğunu sağlamak ve KYS etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- a) Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- b) Kalite İç Tetkik Sonuçları
- c) Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler
- d) Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar

- PR.003 İç Tetkik Prosedürü
- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	27/28

9.2. İç Tetkik

KYS, ISO 9001 standardı, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uygunluğunu ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapılmaktadır. Tetkik programı, planlanması, tetkikçilerin seçimi ve tetkikin yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- PR.003 İç Tetkik Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi üst yönetimi, kurumun KYS sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Kalite Koordinatörü, Üst Yönetim, Birim Yöneticileri katılımıyla gerçekleşir.

Referans Dokümanlar

- PR.004 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Bu kapsamda geçmiş gözden geçirme toplantıları ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, kaynak ihtiyaçları, riskler ve fırsatlar, gerçekleştirilen proje ve tasarımlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının girdisini oluşturmaktadır.

Referans Dokümanlar

- PR.004 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

Referans Dokümanlar

- PR.004 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10.0. İYİLEŞTİRME

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK.001
İlk Yayın Tarihi	21.06.2022
Revizyon Tarihi	23.02.2026
Revizyon No	1
Sayfa	28/28

10.1. Genel

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

Referans Dokümanlar

- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi KYS' de tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu durumda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

Referans Dokümanlar

- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde oluşturulan KYS sürekli iyileştirme odaklı olarak çalışmakta ve hizmet kalitesi ile öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin artırılması esasına dayanmaktadır. Bunun yanında yeni projeler ve tasarımlar gerçekleştirilerek sürekli bir iyileştirme çalışmaları devam etmektedir. Üniversitemizin; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarının sonuçlarını kullanmak suretiyle kalite yönetim sisteminin etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- PR.002 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörü	Üst Yönetici