KALİTE EL KİTABI ISO 9001:2015

**Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi 2022**

2015 yılında kurulan Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi’nin, yönetimde tüm unsurlarıyla katılımcılığı ve birlikte gelişmeyi teşvik etmek, araştırmaya dayalı öğrenmeyi gözeten 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 çıktılarının 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

**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) Düzeltici 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), 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.

# KURULUŞUN BAĞLAMI

* 1. **Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması**

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış hususlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

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

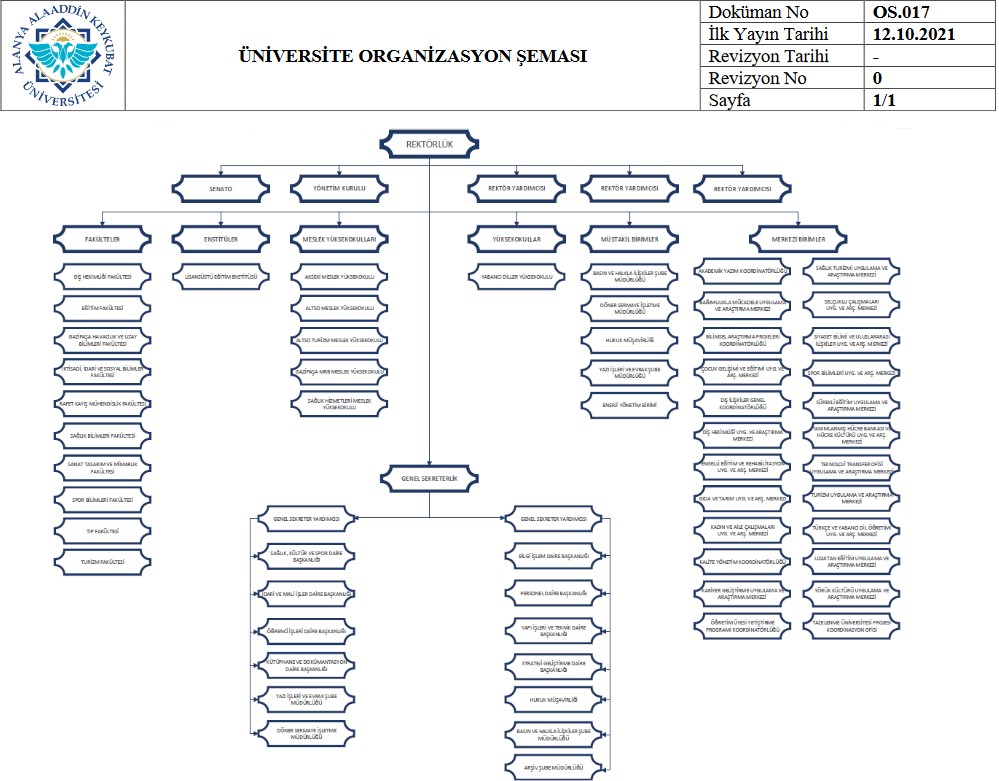
Dış hususlar; hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

# Kurumsal tarihçe

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye Büyük Millet Meclisinde 31.03.2015 tarihinde kabul edilen ve 23.04.2015 tarihinde Resmî 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.

# Organizasyon Şeması

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



Ek:1

# 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.

# İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz, 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. Anket sonuçları yönetime raporlanarak, Kalite Koordinatörlüğü tarafından sunulur. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında yapılan dış paydaş toplantıları ile alınır.

# Referans Dokümanlar:

* + - [**Stratejik Plan**](https://sgdb.alanya.edu.tr/media/qjtfwspr/alk%C3%BC-2020-2024-stratejik-plan.pdf)
    - [**Anket Yönergesi**](https://www.alanya.edu.tr/mevzuat/yonergeler/)
  1. **Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Üniversitemizde standardın 8.3 maddesi kapsam dışı olup, Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi de kapsam dışı bırakılmıştır. Üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerindeki Yükseköğretim Hizmetlerini kapsamaktadır.

**Merkez Adres:**

Kestel Mahallesi, Üniversite Caddesi No:80 Alanya/ANTALYA

**Gazipaşa Adres:**

Pazarcı Mahallesi, 10007 Sokak No:1 Gazipaşa/ANTALYA

**Diş Hekimliği Fakültesi Adres:**

Konaklı Mahallesi Mustafa Kemal Bulvarı No:82 Alanya/ANTALYA

**Akseki Meslek Yüksekokulu Adres:**

Demirciler Mahallesi, İnönü Caddesi, No: 42 Akseki/ANTALYA

# Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

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

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

# Referans Dokümanlar

* + - **İş Akışları**
    - [**Talimatlar**](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/talimatlar/)
    - [**Prosedürler**](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/prosedurler/)

# LİDERLİK

* 1. **Liderlik ve Taahhüt**

# Genel

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 yaklaşımlı 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.

# Müşteri Odağı

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolaylı 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 dolaylı 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.

# Referans Dokümanlar

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

# Politika

* + 1. **Kalite Politikasının Oluşturulması**
       - Üniversitemizin Kalite Güvence Sistemini paydaşlarımızla birlikte oluşturmak
       - Kalite Yönetim Sistemleri standartları ve mevzuat çerçevesinde iş ve işlemleri yürütmek ve yasal şartlara uymak,
       - 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 Sistemini sürekli iyileştirmek ve sürdürülebilirliği sağlamak, kalite politikası olarak benimsenmiştir.

# 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.

# 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 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)](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/gorev-tanimlari/)
* [LS.004 İç Tetkikçi Listesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/listeler/)
* [Organizasyon Şeması](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/organizasyon-semasi/)

# PLANLAMA

* 1. **Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Alanya Alaaddin Keykubat 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, 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. Her yıl yenilenen risk çalışmaları sonucu Konsolide Risk Raporu hazırlanarak, analiz çalışmaları yapılmakta ve üst yönetime sunulmaktadır.

# Referans Dokümanlar

* + - YÖ.039 Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi
    - [Konsolide Risk Raporu](https://sgdb.alanya.edu.tr/raporlar/konsolide-risk-raporu/)
    - LS.008 Hassas Görevler Listesi
    - LS.009 Hassas Görev Envanteri
    - FR.405 Hassas Görevler Tespit Formu

# Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan **performans hedefleri**, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi’nin kalite hedeflerini oluşturur. Tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder.

# Referans Dokümanlar:

* + - [ALKÜ İzleme Raporu](https://sgdb.alanya.edu.tr/raporlar/stratejik-plan/izleme-raporlari/)
    - [ALKÜ Yıllık Performans Raporları](https://sgdb.alanya.edu.tr/media/tkqhhato/performans-program%C4%B1-2023.pdf)
    - [ALKÜ Faaliyet Raporu](https://sgdb.alanya.edu.tr/media/0qahncke/alk%c3%bc-2022-yili-idare-faaliyet-raporu.pdf)
    - [ALKÜ İç Değerlendirme Raporu](https://kyb.alanya.edu.tr/yokak-dokumanlari/kurum-ic-degerlendirme-raporlari/)
    - [ALKÜ Stratejik Planı Hedef Kartları](https://sgdb.alanya.edu.tr/media/3jdfl5vp/alk%C3%BC-2020-2024-stratejik-plan.pdf)

# Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemizin görevi, bağlı bulunduğumuz tüm yönetmelik ve yönergelere göre eğitim hizmetleri sunumu yapmaktadır. Bağlı bulunduğumuz kurumların işleyiş bakımından mevzuatsal değişiklikler yapması durumunda, resmi yazıyla evrak kayıt sistemi yoluyla üniversitemize bildirir. Üniversitemiz Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından, ilgili alt birimlerimize yine resmi yazı ile bildirilir. Resmi yazıya istinaden yapılan güncelleme, ilgili birim tarafından akademik ve idari birimlere resmi yazıyla bildirilir. Bu değişiklik ilgili birim tarafından gerçekleştirilir, birim sorumlusu tarafından takip edilir. Aynı zamanda kurum içi kurumsal elektronik posta ile ilgililerine duyurulur.

# DESTEK

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

* + 1. Liderlik
    2. İnsan kaynağı
    3. Altyapı ve proseslerin işletimi için çevre
    4. Mali kaynaklar
    5. Kurumsal bilgi kaynakları

# KAYNAKLAR

* + 1. **Genel**

ALKÜ Rektörlüğü;

1. Kalite Yönetim Sistemi’nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
2. Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin arttırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

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

# 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. Personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında gerçekleştirilmektedir. Ayrıca GT… Görev Tanımları dokümanlarında her personelin görev, yetki ve sorumlulukları tanımlıdır.

# Referans Dokümanlar:

* [657 Sayılı DMK](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=657&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5)
* [Yükseköğretim Personel Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2914.pdf)
* [Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19573&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5)
* [DD.001 Akademik Yükseltme ve Atama Kriterleri](https://www.alanya.edu.tr/media/vbfcon5i/dd-001-akademik-yukseltme-ve-atama-kriterleri.pdf)
* [Görev Tanımları](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/gorev-tanimlari/)

# Altyapı

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

Altyapı;

* + - 1. Binalar, eğitim ve çalışma alanları ile bunlarla bağlantılı tesisler,
      2. Yazılım ve donanımda dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
      3. Destek hizmetleri (Bakım, teknik destek, ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

# Referans Dokümanlar

* YÖ.054 [Bilgisayar, Ağ ve Bilişim Kaynaklarının Kullanımı Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/steab5k4/yo-054-bilgisayar-ag-ve-bilisim-kaynaklarinin-kullanimi-yonergesi.pdf)
* YÖ.027 [Resmi Taşıt Kullanımı Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/eolpze3n/yo-027-resmi-tasit-kullanim-yonergesi.pdf)
* [Yapım İşleri İhaleleri Uygulama Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=12916&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5)
* [Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=12920&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5)
* [5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=7190&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5)
* Danışmanlık hizmet alımı ihaleleri uygulama yönetmeliği

# 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.

# 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. Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Birim tarafından listelenmekte ve belirlenen periyodlarda kalibre edilmesi- doğrulanması sağlanmakta ve dokümante edilmektedir.

# Referans Dokümanlar

* + - * [Kalibrasyona Tabi Cihazlar Listesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/listeler/)
      * [Stratejik Plan İzleme Raporları](https://sgdb.alanya.edu.tr/raporlar/stratejik-plan/izleme-raporlari/)
      * [Performans Raporları](https://sgdb.alanya.edu.tr/media/tkqhhato/performans-program%C4%B1-2023.pdf)
      * [YÖK İzleme ve Değerlendirme Kriterleri](https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Universiteler/izleme-ve-degerlendirme-kriterleri.aspx)
      * [Taşınır Yönetim Sistemi](https://www.kbs.gov.tr/TMYS/gen/login.htm)

# 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 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/prosedurler/)
* KEK.001 Kalite El Kitabı

# 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 dokümante 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](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=657&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5)
* [2547 YÖK Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2547.pdf)
* [2914 YÖK Personel Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2914.pdf)
* [124 Sayılı KHK YÖK Personelin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19573&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5)
* [ALKÜ Öğretim Üyeliğine Yükseltilme ve Atanma Kriterleri](https://www.alanya.edu.tr/media/vbfcon5i/dd-001-akademik-yukseltme-ve-atama-kriterleri.pdf)
* [ALKÜ Görev Tanımları](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/gorev-tanimlari/)
* [YÖ.057 Hizmet İçi Eğitim Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/4u1mwzt5/yo-057-alanya-alaaddin-keykubat-universitesi-hizmet-ici-egitim-yonergesi.pdf)

# 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.

# İletişim

KYS’nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Üniversitemiz 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. İletişimde Yetki devri ve İmza Yetkileri Yönergesi uygulanmaktadır.

Hem iç hem de dış iletişimde;

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

# Referans Dokümanlar:

* + [YD.072 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamı ve Politikaları](https://kyb.alanya.edu.tr/media/ub3lby5q/yd-072-bilgi-g%C3%BCvenligi-y%C3%B6netim-sistemi-kapsami-ve-politikalari.pdf)
  + [LS.017 İlgili Taraflar Beklentiler Tablosu](https://kyb.alanya.edu.tr/media/bm5e1evp/ls-017-ilgili-taraflar-beklentiler-tablosu.pdf)
  + [İmza Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/tv3hojdr/yo-037-imza-yetkileri-yonergesi.pdf)
  + [Bilgisayar, ağ ve bilişim kaynaklarını kullanım yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/steab5k4/yo-054-bilgisayar-ag-ve-bilisim-kaynaklarinin-kullanimi-yonergesi.pdf)
  + [Açık Erişim Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/z0flxx3q/yo-030-acik-erisim-yonergesi.pdf)

# Dokümante Edilmiş Bilgi

* + 1. **Genel**

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

# Referans Dokümanlar

* + - * PR.001 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

# 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 “Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe” açıklanmıştır.

# Referans Dokümanlar

* + - * PR.001 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
      * LS.001 Ana Doküman Listesi

# OPERASYON

* 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, program açma 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

* + - [İA.139 Yeni Bölüm-Program-Anabilim Dalı Açma İşlemleri İş Akış Süreci](https://kyb.alanya.edu.tr/media/f2ec10bj/ia-139-yeni-b%C3%B6l%C3%BCm-program-anabilim-dal%C4%B1-a%C3%A7ma-i%C5%9Flemleri-i%C5%9F-ak%C4%B1%C5%9F-s%C3%BCreci.pdf)
    - [İA.147 Birim (Fakülte-MYO-Enstitü) Kurulması İşlemleri İş Akış Süreci](https://kyb.alanya.edu.tr/media/auwmwq4z/ia-147-birim-fak%C3%BClte-myo-enstit%C3%BC-kurulmas%C4%B1-i%C5%9Flemleri-i%C5%9F-ak%C4%B1%C5%9F-s%C3%BCreci.pdf)
    - [YÖ.033 Lisansüstü Disiplinlerarası Ana Bilim Dalının Kurulması ile Disiplinlerarası](https://www.alanya.edu.tr/media/2rjh2bg5/yo-033-lisansustu-disiplinlerarasi-ana-bilim-dalinin-kurulmasi-ile-disiplinlerarasi-lisasnsustu-programlarin-acilmasina-ve-yurutulmesine-iliskin-yonerge.pdf) [Lisansüstü Programların Açılmasına ve Yürütülmesine İlişkin Yönerge](https://www.alanya.edu.tr/media/2rjh2bg5/yo-033-lisansustu-disiplinlerarasi-ana-bilim-dalinin-kurulmasi-ile-disiplinlerarasi-lisasnsustu-programlarin-acilmasina-ve-yurutulmesine-iliskin-yonerge.pdf)
    - [Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=23952&MevzuatTur=8&MevzuatTertip=5)
    - [Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=21510&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5)
    - [YÖ.014 Ön Lisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasındaki Yatay Geçiş, Çift](https://www.alanya.edu.tr/media/y0rkvcy4/yo-014-on-lisans-ve-lisans-duzeyindeki-programlar-arasindaki-yatay-gecis-cift-anadal-programi-ve-yandal-programi-yonergesi.pdf) [Anadal Programı ve Yandal Programı Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/y0rkvcy4/yo-014-on-lisans-ve-lisans-duzeyindeki-programlar-arasindaki-yatay-gecis-cift-anadal-programi-ve-yandal-programi-yonergesi.pdf)
    - [Akademik Takvim](https://oidb.alanya.edu.tr/akademik-takvim/2023-2024-akademik-takvimi/)

# Yükseköğrenim Hizmetleri için Şartlar 8.2.1.Paydaş ile İletişim (Öğrenci-Personel)

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

1. Hizmetlerimiz ile ilgili bilgileri; kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde sağlamaktadır.
2. Mevzuattaki değişiklikleri karşılıklı yazılı/ ilan yoluyla iletilir.
3. Hizmetlerle ilgili hizmet alanlar tarafından yapılan öneri ve şikâyetler yazılı olarak değerlendirilerek hizmet alanlara bu konuda bilgilendirme yapılır.
4. 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.
5. 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;

* 1. Yazışmalar
  2. Hizmet alanlarla bire bir ya da telefon görüşmesi
  3. E-mail
  4. ALKÜ Web Sitesi
  5. Hizmet alan Memnuniyeti Anketleri

# Ürün ve Eğitim Hizmetleri için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz tarafından verilen hizmetlerin özellikleri;

1. 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.
2. 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 yarıyılda 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.

# Ürün ve Eğitim Hizmetleri İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemizin görevi, bağlı bulunduğumuz tüm yönetmelik ve yönergelere göre eğitim hizmetleri sunumu yapmaktadır. Bağlı bulunduğumuz kurumların işleyiş bakımından mevzuatsal değişiklikler yapması durumunda, resmi yazıyla evrak kayıt sistemi yoluyla üniversitemize bildirir. Üniversitemiz Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından, ilgili alt birimlerimize yine resmi yazı ile bildirilir. Resmi yazıya istinaden yapılan güncelleme, ilgili birim tarafından akademik ve idari birimlere resmi yazıyla bildirilir. Bu değişiklik ilgili birim tarafından gerçekleştirilir, birim sorumlusu tarafından takip edilir. Aynı zamanda kurum içi kurumsal elektronik posta ile ilgililerine duyurulur.

# Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde kapsam dışıdır.

# Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

* + 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](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=12917&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5)
* [Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik](https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=4713&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5)
* [Hizmet Alımı Muayene ve Kabul Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=4714&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5)
* [Danışmanlık Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=4714&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5)
* [4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4734&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5)
* [4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4735.pdf)
* [5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5018.pdf)

* + 1. **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.

* + 1. **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

* [İA.009 Doğrudan Temin Suretiyle Mal Alım-Hizmet-İnşaat İşlemleri İş Akış Süreci](https://kyb.alanya.edu.tr/media/bv1bzkb2/ia-009-do%C4%9Frudan-temin-suretiyle-mal-al%C4%B1m-hizmet-in%C5%9Faat-i%C5%9Flemleri-i%C5%9F-ak%C4%B1%C5%9F-s%C3%BCreci.pdf)
* [İA.037 İhale Suretiyle Mal Alım-Hizmet-Yapım İşlemleri İş Akış Süreci](https://kyb.alanya.edu.tr/media/qriahbh4/ia-037-ihale-suretiyle-mal-al%C4%B1m-hizmet-yap%C4%B1m-i%C5%9Flemleri-i%C5%9F-ak%C4%B1%C5%9F-s%C3%BCreci.pdf)
* [İA.038 Devlet Malzeme Ofisi İşlemleri İş Akış Süreci](https://kyb.alanya.edu.tr/media/1zrablc1/ia-038-devlet-malzeme-ofisi-i%C5%9Flemleri-i%C5%9F-ak%C4%B1%C5%9F-s%C3%BCreci.pdf)
* [5018 Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5018.pdf)

# Üretim ve Hizmetin Sunumu

* + 1. **Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

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

* Tedarikçi Değerlendirme Formu
* Onaylı Tedarikçi Listesi
* [Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Sınav Yönetmeliği](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=23952&MevzuatTur=8&MevzuatTertip=5)
* [YÖ.047 Öğretim Planı Oluşturma, Eşdeğer Dersler ve Ders Açma Yönergesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [YÖ.040 Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Eğitim ve Sınav Yönergesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [YÖ.033 Lisansüstü Disiplinlerarası Ana Bilim Dalının Kurulması ile Disiplinlerarası](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/) [Lisansüstü Programların Açılmasına ve Yürütülmesine İlişkin Yönerge](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [YÖ.024 Yabancı Diller Yüksekokulu Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönergesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [YÖ.021 Diş Hekimliği Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönergesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [YÖ.019 Sınav ve Başarı Değerlendirme Yönergesi](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [DD.007 Rafet Kayış Mühendislik Fakültesi Staj Genel Esasları](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
* [Şartnameler](https://kyb.alanya.edu.tr/kys-iso/yonergeler/)
  + 1. **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.

* + 1. **Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Öğrencilerinin **müşteri mülkiyeti** aşağıdaki gibidir. Fikri Sınai Mülkiyet hükümleri uygulanmaktadır.

* + - 1. Diploma
      2. Önceki diplomaları
      3. Nüfus Cüzdanı bilgileri
      4. Kayıt Formları
      5. Transkript
      6. Staj bilgi formu
      7. Staj değerlendirme formu
      8. Staj defteri
      9. Proje/bitirme tezleri
      10. Ders ödevleri
      11. Ders sınav kâğıtları

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.

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

**Referans Dokümanlar:**

* [YÖ.045 Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları Yönergesi](https://www.alanya.edu.tr/media/t2uajmkr/yo-045-fikri-ve-sinai-mulkiyet-haklari-yonergesi.pdf)

# 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. **Ayrıca Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi programı ile resmi işlerin muhafazası ve yedeklenmesi sağlanmaktadır.**

# Referans Dokümanlar

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

# 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.

* 1. **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
    - Diploma

# 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

# PERFORMANS DEĞERLENDİRME

* 1. **İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme**

# Genel

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek 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 sunulan raporlardandır.

**Referans Dokümanlar**

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

# 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

# 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;

1. Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
2. Kalite İç Tetkik Sonuçları
3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler
4. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı 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

# İç Tetkik

KYS, ISO 9001 standarttı, 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
* İç Tetkik Planı

# Yönetimin Gözden Geçirmesi

* + 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.

# Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

* Kalite Politikasının güncellik durumu,
* Kalite hedefleri ve birim stratejik plan ilerleme raporları (SPİK),
* Süreç performans raporları,
* Tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi,
* Paydaş geri bildirimleri, öneri, istek ve şikâyetlerin değerlendirilmesi,
* Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluk düzeyi,
* Düzeltici/Önleyici faaliyetlerin durumu,
* Yasal mevzuat değişiklikleri ve kalite yönetim sistemine etkileri,
* Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
* Sürekli iyileştirme önerileri,
* Kalite risk analizleri,
* Bir önceki YGG toplantısında alınan kararların gerçekleşme durumu.

# Referans Dokümanlar

* + PR.004 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

# 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

# İYİLEŞTİRME

* 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

# 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 bulunduğunda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

# Referans Dokümanlar

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

# Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde oluşturulan KYS sürekli iyileştirme odaklı olarak çalışmakta ve hizmet kalitesi ile öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin arttırılması esasına dayanmaktadır. Bunun yanında yeni projeler ve tasarımlar gerçekleştirerek 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