



ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI
2020

İçindekiler

1. Kapsam	4
2. Atıf Yapılan Standart ve / veya Dokümanlar	5
3. Terimler ve Tarifler	6
4. Kuruluşun Bağlamı	8
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	8
4.1.1 Tarihçe	8
4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim	9
4.1.3 Misyon ve Vizyon	13
4.1.3.1 Üniversitenin Misyonu	13
4.1.3.2 Üniversitenin Vizyonu	13
4.2 Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak	13
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	14
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	14
5. Liderlik	20
5.1 Liderlik ve Taahhüt	20
5.1.1 Genel	20
5.1.2 Öğrenci Odaklılık	21
5.2 Politika	23
6. Planlama	24
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	24
6.2 Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama	25
7. Destek	26
7.1 Kaynaklar	26
7.1.1 Genel	26
7.1.2 Kişiler	26
7.1.3 Altyapı	27
7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre	28
7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	28
7.1.6 Kurumsal Bilgi	29
7.2 Yeterlilik	29
7.3 Farkındalık	30
7.4 İletişim	30

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi.....	32
7.5.1 Genel	32
7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme	32
8. Operasyon	34
8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol	34
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	34
8.2.1 Öğrenciyle İletişim	34
8.2.2 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Belirlenmesi.....	35
8.2.3 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Gözden Geçirilmesi	36
8.2.4 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Değişmesi	37
8.3 Eğitim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	38
8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	39
8.4.1 Genel	39
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	39
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	40
8.5 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü.....	40
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	41
9.2 İç Tetkik (İç Kalite Güvencesi)	41
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	42
9.3.1 Genel	42
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri.....	42
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları	43
10. İyileştirme.....	43
10.1 Genel	43
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	44
10.3 Sürekli İyileştirme	45

1. Kapsam

Erciyes Üniversitesi kurumsal kalite el kitabının hazırlanmasındaki temel amaç, Erciyes Üniversitesi'nde yürütölmekte olan kalite yönetim sistemi yaklaşımının dokümantasyonu, etkin çalışması için gerekli süreçleri tanımlamak ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli şartlar belirlemek, yetki ve sorumlulukları tespit etmek ve üçüncü taraflara Erciyes Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. Atıf Yapılan Standart ve / veya Dokümanlar

Standart / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar

3. Terimler ve Tarifler

Dış kaynaklı doküman: Erciyes Üniversitesi dışında oluşturulan, Üniversitenin faaliyetlerini etkileyen, uyulması zorunlu veya ihtiyari olan dokümanlardır. (Kanunlar, Yönetmelikler, Şartnameler, Tebliğler, Standartlar, Esaslar, Kılavuzlar vb.)

Doküman: Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlardır.

Form: Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümanlardır.

İç Kaynaklı Doküman: Erciyes Üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.

İş Akışı: Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan yukarıdan aşağıya gidişatı tanımlayan dokümanlardır.

İzlenebilirlik: Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneğidir.

Kalite El Kitabı: Erciyes Üniversitesinin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.

Kalite Hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durumdur.

Kalite Politikası: Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçlar ve yönlendirmelerdir.

KGS: Kalite Güvence Sistemi

Kılavuzlar: Herhangi bir alanda ve konuda bilgi veren, yol yöntem gösteren dokümanlardır.

Kontrollü Doküman: Kalite Yönetim Sistemi içinde gerektiğinde güncellenmesi zorunlu olan, doğruluğu, güncelliği ve içeriği onaylanmış, yayınlanması, dağıtımı ve değişikliği sadece yetkili kişilerce yapılabilen dokümanlardır.

Kontrolsüz Doküman: Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

Liste: Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetlerin uygulanmasında oluşturulan sıralı bilgilerin yer aldığı dokümanlardır.

Plan: Bir süreç için uygulanacak faaliyetleri, hedefleri, hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntem ve unsurları, işlem sıralarını, bu faaliyetlerin kontrol metotlarını, özelliklerini, kaynak ve ekipman ihtiyaçlarını, uygunsuz sonuçla karşılaşıldığında uygulanacak işlemleri gösteren dokümanlardır.

Prosedür: Süreçleri tanımlayan ve faaliyetlerin hangi ana kurallar çerçevesinde yürütüleceğini gösteren dokümanlardır. Bir prosedür, birden fazla süreci kapsayabilir.

Proses: Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç dokümantasyon ve performans hedeflerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen dokümanlardır.

Rehber: Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan dokümandır.

Revizyon Numarası: Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

Süreç: Kaynakları kullanan ve girdilerin çıktılara dönüşümünü sağlamak için yönetilen ve kaliteyi doğrudan etkileyen faaliyetler dizisidir.

Sürekli İyileştirme: Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyetlerdir.

Talimat: Uygulamaya yönelik olarak, faaliyetlerin nasıl yapılacağını, ayrıntılı olarak açıklayan dokümanlardır.

Tetkik: KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirmedir.

Yardımcı Doküman: Prosedür, Talimat, Rehber, Form, Plan, Liste, Rıza Belgesi ve Dış Kaynaklı dokümanların dışında kalan veya bu dokümanları destekleyici nitelikteki dokümanlardır.

Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) performansını etkileyen iç ve dış faktörler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo1. KYS’yi Etkileyen İç ve Dış Faktörler

İÇ FAKTÖRLER	DIŞ FAKTÖRLER
Yönetim Biçimi	Hükümet Kararları ve Altyapı
Kurum Değerleri	Teknolojik Değişim
Kurum Kültürü	Ekonomik Şartlar
Kurumsal Hafıza	Mali Kaynaklar
Üniversitenin Altyapısı	Hukuki Konular
Personel Yetkinliği	Sosyal ve Kültürel Çevre
Personel Motivasyonu	Rekabet
Organizasyon Yapısı ve Performansı	Bölgesel Özellikler
	İlgili Kurum ve Kuruluşlar

Üniversitenin hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış faktörlerle ilgili tehdit ve fırsatların saptanmasında en önemli araç olan, beş yılda bir hazırlanan Stratejik Plan vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları, hedef ve göstergeler dijital ortamda periyodik olarak izlenmekte, analiz edilmekte ve gözden geçirilmektedir.

4.1.1 Tarihçe

Erciyes Üniversitesi 1978 yılında Kayseri Üniversitesi adı altında kurulmuştur. 1968 yılında Hacettepe Üniversitesine bağlı olarak açılan Gevher Nesibe Tıp Fakültesi ve 1977 yılında kurulan İşletme Fakültesi, Erciyes Üniversitesinin nüvesini oluşturmuştur. 1982 yılında 2547 sayılı Kanunla Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) yapılanmasıyla Kayseri Üniversitesi Erciyes Üniversitesi adını almıştır. Erciyes Üniversitesinin kurulmasıyla fakültelerin adları, Tıp Fakültesi ve İktisadi İdari Bilimler Fakültesi olarak değiştirilmiştir. Üniversiteye, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak 1965’de kurulmuş olan Kayseri Yüksek İslam Enstitüsü, İlahiyat Fakültesi, 1977’de kurulmuş olan Kayseri Devlet Mimarlık ve Mühendislik Akademisi ise Mühendislik Fakültesi adlarıyla dâhil edilmiş, daha sonra da Fen Edebiyat Fakültesi açılmıştır. Erciyes Üniversitesi bugün toplam 19 fakülte, bir yüksekokul, iki meslek yüksekokulu, yedi enstitü, Rektörlüğe bağlı altı bölüm, 39 uygulama ve araştırma (UYGAR) merkezi ile hizmet vermektedir. Erciyes Üniversitesi; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve

sağlık alanında sunduğu toplumsal hizmetlerle çevresiyle bütünleşmiştir. Erciyes Üniversitesinde alt yapı ve hizmet binalarının önemli bir kısmı, bölgenin hayırsever iş adamları tarafından yaptırılıp donanımı tamamlandıktan sonra Üniversiteye bağışlanmıştır. Böyle bir uygulama Türkiye için yeni bir model oluşturmuştur. Erciyes Üniversitesi son yıllarda sağlamış olduğu çok önemli gelişmelerle bir mükemmeliyet merkezi olma yönünde büyük aşama kaydetmiştir. Üniversite bu gelişmelerle bugüne güven ve geleceğe ümit vererek toplumda "Bizim Üniversite" imajının oluşmasını sağlamıştır. 18 Mayıs 2018 tarihinde Kayseri Üniversitesinin kurulmasıyla, Erciyes Üniversitesi bünyesinde yer alan bir fakülte ve 11 meslek yüksekokulu Kayseri Üniversitesine devredilmiştir. 2019 yıl sonu itibariyle, Üniversitede %47'si kadın, %53'ü erkek olmak üzere toplam 52135 öğrenci bulunmaktadır. Akademik personel sayısı 2209, idari personel sayısı ise 4795'tir. Üniversitenin kampüs alanı yaklaşık 5,47 milyon m2'dir.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Kurumsal Kimlik:

- Kurumun Adı : Erciyes Üniversitesi
- Bağlı Olduğu Kuruluş : Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
- Faaliyet Gösterdiği Sektör: Yükseköğretim
- Kuruluş Tarihi : 1978

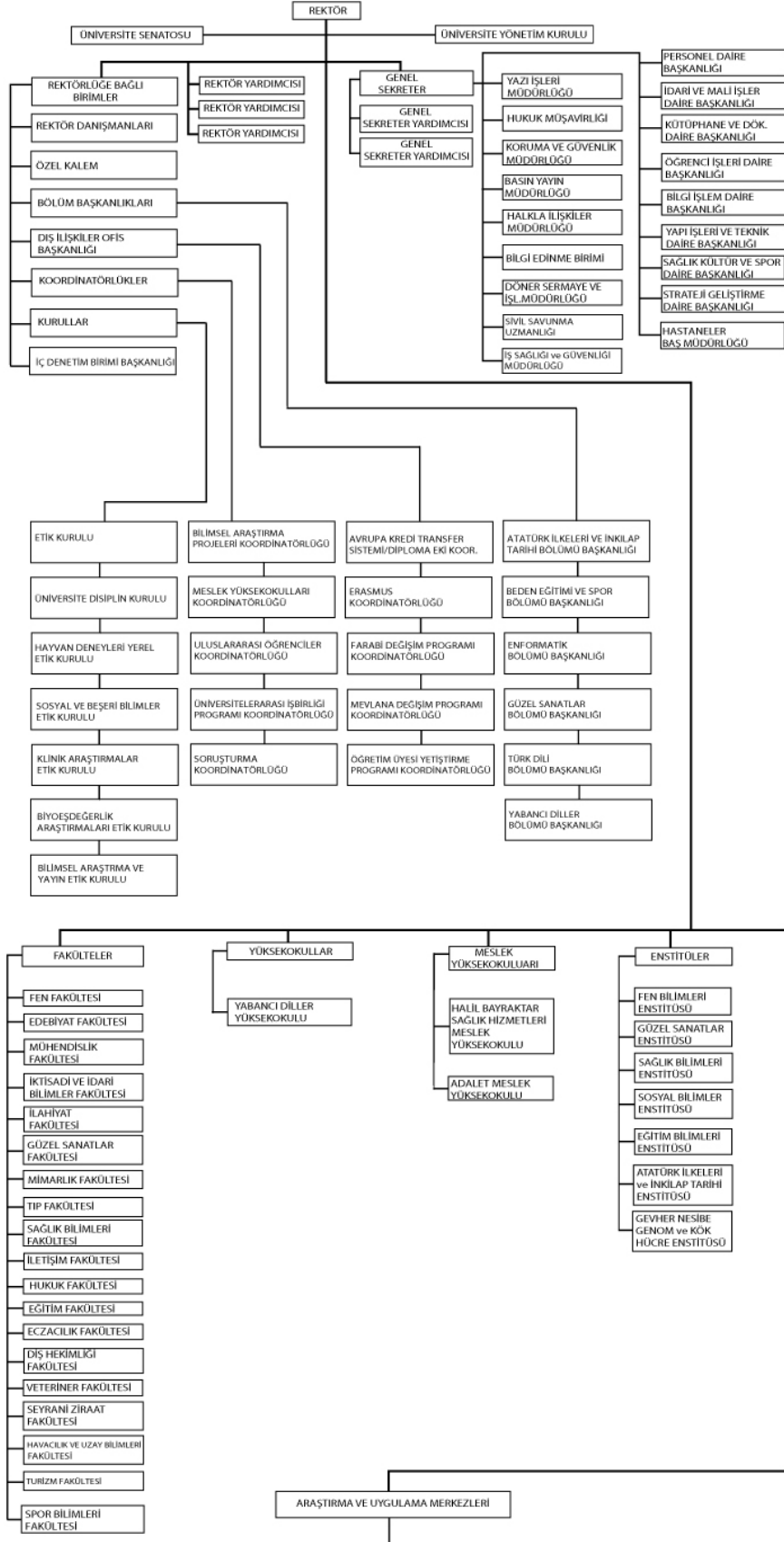
Temel İletişim Bilgileri:

- Prof. Dr. Mustafa ÇALIŞ – Rektör
- Prof. Dr. Mehmet Sıtkı İLKAY – Rektör Yardımcısı
- Prof. Dr. Mustafa ALÇI – Kalite Koordinatörü
- Kurum internet sayfası: www.erciyes.edu.tr
- Kurum kalite süreçleri ile ilgili internet sayfası: <http://kalite.erciyes.edu.tr/>
- Ders Bilgi Paketi: <https://dbp.erciyes.edu.tr/Default.aspx>
- Stratejik Planlar: <https://stratejikplan.erciyes.edu.tr/stratejik-plan/Erciyes-Universitesi-Stratejik-Planlama-Birimi/59>
- Öz-değerlendirme çalışmaları: [KİDR 2016-2019](#)
- Memnuniyet araştırmaları:
[ERÜ Öğrenci Memnuniyet Anket Sonuçları](#) (Şifre: Kalite?*++)
[ERÜ Öğretim Elemanı Memnuniyet Anket Sonuçları](#) (Şifre: Kalite?*++)
[ERÜ İdari Personel Memnuniyet Anket Sonuçları](#) (Şifre: Kalite?*++)
[ERÜ Mezun Anketi Sonuçları](#) (Şifre: Kalite?*++)

- Kurumsal birimler

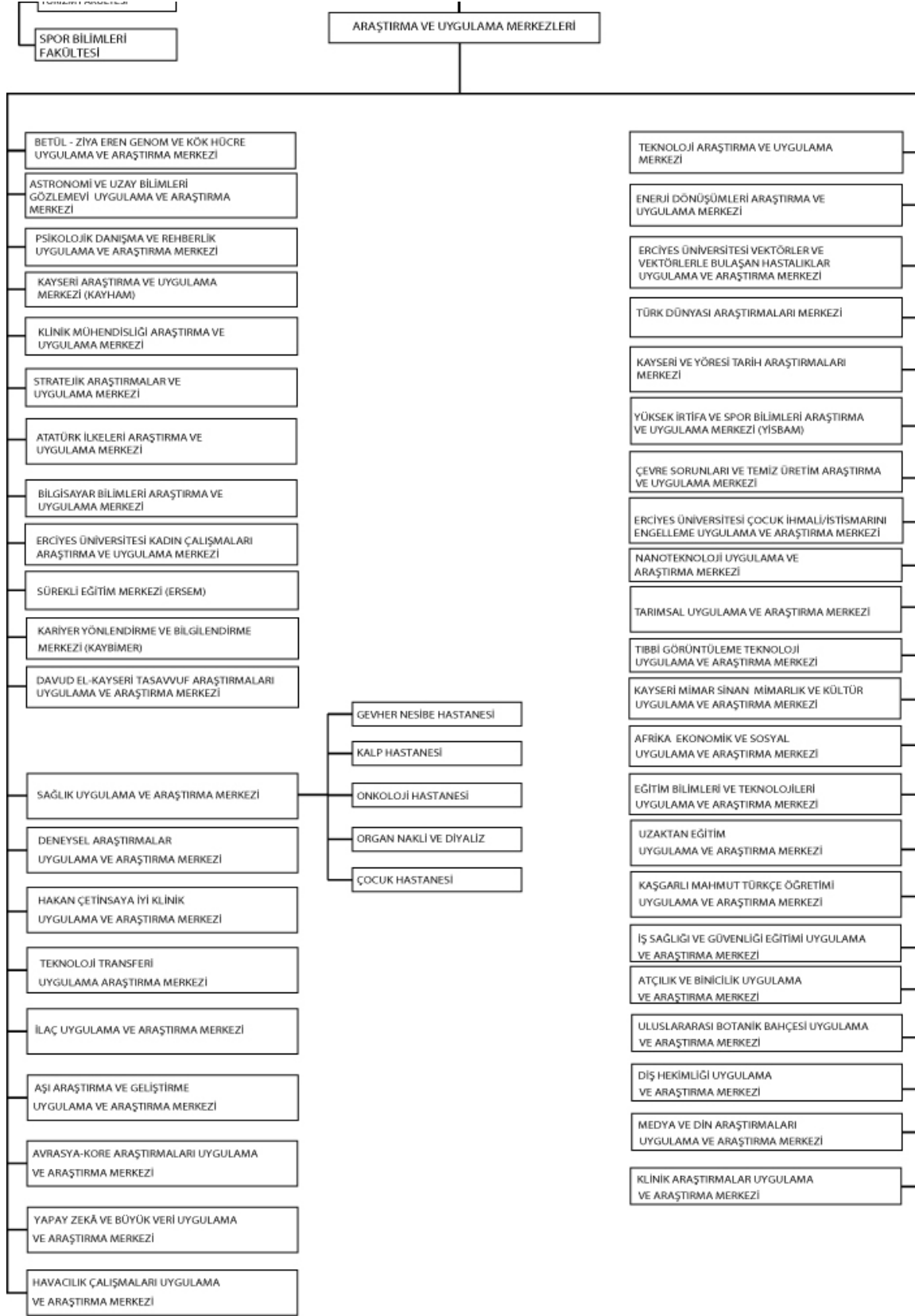
Enstitüler <ul style="list-style-type: none">• Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü• Eğitim Bilimleri Enstitüsü• Fen Bilimleri Enstitüsü• Gevher Nesibe Genom ve Kök Hücre Enstitüsü• Güzel Sanatlar Enstitüsü• Sağlık Bilimleri Enstitüsü• Sosyal Bilimler Enstitüsü	Uygulama ve Araştırma Merkezleri <ul style="list-style-type: none">• Afrika Ekonomik ve Sosyal Uygulama ve Araştırma Merkezi• Astronomi ve Uzay Bilimleri Gözlemevi Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZAYBİMER)• Aşı Araştırma ve Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi• Atatürk İlkeleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (ATAM)• Atçılık ve Binicilik Uygulama ve Araştırma Merkezi• Avrasya-Kore Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• Betül-Ziya Eren Genom ve Kök Hücre Merkezi• Bilgisayar Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkez• Çevre Sorunları ve Temiz Üretim Araştırma ve Uygulama Merkezi• Çocuk İhmali ve İstismarını Engelleme Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÇİTEM)• Davud El-Kayseri Tasavvuf Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• Deneysel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi• Eğitim Bilimleri ve Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Enerji Dönüşümleri Araştırma ve Uygulama Merkezi• Hakan Çetinsaya İyi Klinik Uygulama ve Araştırma Merkezi• Havacılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• İlaç Uygulama ve Araştırma Merkezi• İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Kadın Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi• Kariyer Yönlendirme ve Bilgilendirme Merkezi (KAYBİMER)• Kaşgarlı Mahmut Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Kayseri Araştırma ve Uygulama Merkezi (KAYHAM)• Kayseri Mimar Sinan Mimarlık ve Kültür Uygulama ve Araştırma Merkezi• Kayseri ve Yöresi Tarih Araştırmaları Merkezi (KAYTAM)• Klinik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Klinik Mühendisliği Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERKAM)• Medya ve Din Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• Nanoteknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERNAM)• Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERREM)• Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi• Stratejik Araştırmalar Merkezi (ERUSAM)• Sürekli Eğitim Merkezi (ERSEM)• Tarımsal Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERUTAM)• Teknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi (TAUM)• Teknoloji Transferi Uygulama Araştırma Merkezi• Tıbbi Görüntüleme Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Türk Dünyası Araştırmaları Merkezi (TUDAM)• Uluslararası Botanik Bahçesi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERUZEM)• Vektörler ve Vektörlerle Bulaşan Hastalıklar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Yapay Zekâ ve Büyük Veri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Yüksek İrtifa ve Spor Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (YİSBAM)
Fakülteler <ul style="list-style-type: none">• Diş Hekimliği Fakültesi,• Eczacılık Fakültesi,• Edebiyat Fakültesi,• Eğitim Fakültesi,• Fen Fakültesi,• Güzel Sanatlar Fakültesi,• Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi,• Hukuk Fakültesi,• İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,• İlahiyat Fakültesi,• İletişim Fakültesi,• Mimarlık Fakültesi,• Mühendislik Fakültesi,• Sağlık Bilimleri Fakültesi,• Seyrani Ziraat Fakültesi,• Spor Bilimleri Fakültesi,• Tıp Fakültesi,• Turizm Fakültesi• Veteriner Fakültesi Yüksekokullar <ul style="list-style-type: none">• Yabancı Diller Yüksekokulu Meslek Yüksekokulu <ul style="list-style-type: none">• Adalet Meslek Yüksekokulu• Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Bölüm Başkanlıkları <ul style="list-style-type: none">• Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü Başkanlığı• Beden Eğitimi ve Spor Bölümü Başkanlığı• Enformatik Bölümü Başkanlığı• Güzel Sanatlar Bölümü Başkanlığı• Türk Dili Bölümü Başkanlığı• Yabancı Diller Bölümü Başkanlığı Koordinatörlükler <ul style="list-style-type: none">• Üniversitelerarası İşbirliği Programı Koordinatörlüğü• Uluslararası Öğrenciler Koordinatörlüğü• Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü• Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü İdari Birimler <ul style="list-style-type: none">• Bilgi İşlem Daire Başkanlığı• İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı• Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı• Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı• Personel Daire Başkanlığı• Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı• Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı• Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	

İdari Teşkilat Şeması¹



¹ <https://www.erciyes.edu.tr/kategori/IDARI-BIRIMLER/Idari-Teskilat-Semasi/1/53>

İdari Teşkilat Şeması²



² <https://www.erciyes.edu.tr/kategori/IDARI-BIRIMLER/Idari-Teskilat-Semasi/1/53>

4.1.3 Misyon ve Vizyon

Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası, misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. Erciyes Üniversitesindeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler.

4.1.3.1 Üniversitenin Misyonu

Erciyes Üniversitesi; eğitim ve öğretimde çağdaş, bilgi ve teknoloji üreten, ürettiği bilgi ve teknolojiyi daima toplum yararına kullanan, çevreye ve insanlığın temel değerlerine duyarlı ve faaliyet alanlarında öncü olmayı benimsemiştir.

4.1.3.2 Üniversitenin Vizyonu

Yetiştirdiği öğrencileri; bilim odaklı düşünen, sorgulayan, araştıran, ait olduğu toplumun değerlerine sadık kalarak evrensel düşünebilen, öz güveni yüksek bireyler olan, mensubu olmaktan onur duyulan, eğitim, araştırma ve topluma sağladığı hizmetlerle örnek bir yüksek öğretim kurumu olarak, ülkemizde ve dünyada önde gelen üniversiteler arasında yer almaktır.

4.2 Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Erciyes Üniversitesi sunduğu hizmetlerle ilgili her yıl düzenli olarak yapılan memnuniyet anketleri (Akademik Personel Memnuniyet Anketi, İdari Personel Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi, Dış Paydaş Memnuniyet Anketi) ile paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini belirler. Bunun yanında ders içerikleri, ders çıktıları, program çıktıları ve ders çıktılarının program çıktılarına katkı düzeyleri yıllık olarak gözden geçirilmektedir.

Referanslar:

- İç Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Dış Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Program Çıktı - Yeterlikleri Güncelleme Formu
- Program Çıktı - Yeterlikleri Kontrol Formu
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Toplantı Katılımcı Formu
- İç ve Dış Paydaş Analizi
- Bölüm Program Çıktıları Güncelleme

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Erciyes Üniversitesindeki Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmekte ve Üniversitenin tüm idari ve akademik birimlerini kapsamaktadır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturduğu “Kalite Güvence Sistemi” sürekli olarak PUKÖ çevrimi uygulayarak Kalite Yönetim Sisteminin Planlandığı uygulandığı, ölçüldüğü ve sürekli iyileştirildiği bir model olarak kullanılmaktadır.

Rektör ve ilgili Rektör Yardımcısı başkanlığında Kalite Komisyonu ve Sürekli İyileştirme Grubu, Üniversitedeki kalite süreçlerini yönetmektedir. Üniversitenin vizyon, misyon ve hedeflerine ulaşması için bütünleşik bir kalite güvence yaklaşımı geliştirilmiştir.

Erciyes Üniversitesi Stratejik Yönetim anlayışıyla yönetilmektedir. 2019 yılında Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planının hedefleri ve göstergeleri 2020-2021 dönemi için güncellenmiştir. Güncellenen Stratejik Plan hedef ve göstergeleri Araştırma Üniversitesi performans göstergeleri ve kalite güvence sistemi göstergeleriyle uyumlu hale getirilmiştir. Ayrıca, Stratejik Planın hedef kartlarının geliştirilen Stratejik Plan Yönetim Sistemi ile izlem ve değerlendirilebilmesi sağlanmıştır.

ERÜ Kalite Komisyonu tarafından 2019 yılında Üniversitede akreditasyon kültürünü daha da ileriye taşıyabilmek amacıyla Akreditasyona Ön Hazırlık Çalışmaları başlatılmıştır. Akreditasyona Ön Hazırlık Çalışmalarının devamı niteliğinde Üniversitedeki kalite süreçlerini daha da iyileştirmek amacıyla Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme çalışmaları başlatılmıştır.

YÖK’ün belirlediği amaç ve hedefler doğrultusunda Üniversitenin kalite yönetiminin stratejik yönetimi ile entegrasyonu ve bu entegrasyonun sürekliliği için çalışmalar yapılmaktadır. Üniversite Üst Yönetimi, bir Rektör Yardımcısının başkanlığında Stratejik ve Kalite Yönetim uygulamaları çerçevesinde oluşturulan farklı Kurul ve Komisyonlarla misyonuyla uyumlu faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Bu katılımcı ve iş birliğine dayalı yönetim anlayışı ile Strateji ve Kalite Yönetim süreçlerinin entegrasyonu sağlanmakta ve güvence altına alınmaktadır.

Erciyes Üniversitesinde ilgili Rektör Yardımcısının başkanlığında yürütülen Kurul ve Komisyon faaliyetlerinin tümü Kalite Komisyonuna Üst Yönetim tarafından koordinasyon amaçlı iletilmektedir. Bu faaliyetler Kalite Komisyonunca değerlendirilmekte ve PUKÖ

döngüsüne uygun şekilde kapatılmaktadır. Birim Kalite Güvence Komisyonu ile Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Komisyonu birbiriyle eşgüdüm halinde ve katılımcı bir yaklaşımla çalışmalarını yürütmektedir. Bu eşgüdüm, Birim Kalite Güvence Komisyonundan en az bir üyenin Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Komisyonunda yer almasıyla (geribildirim / rapor verme suretiyle) sağlanmaktadır.

Erciyes Üniversitesinde paydaşlarla iş birliğine, katılımcılığa ve paylaşıma önem verilmektedir. Üniversitenin en önemli iç paydaşı olan öğrencilerle olan paylaşımlar öğrenci uyum programlarıyla başlatılmakta, iç paydaş toplantıları ile sürdürülmektedir.

Erciyes Üniversitesinde Kurul ve Komisyonlar vasıtasıyla tanımlanan süreçlerde öğretim elemanı ve idari personel katılımı sağlanmaktadır. Erciyes Üniversitesinde düzenlenen dış paydaş toplantılarına yerel yönetimlerden, sivil toplum kuruluşlarından temsilciler de katılmaktadır.

Erciyes Üniversitesi Mezunlar Derneği ve bazı eğitim birimlerinin mezun dernekleri ve sosyal medya hesaplarıyla mezunlardan geribildirimler alınmaktadır. Mezun memnuniyet ve işveren anketleri de bu kapsamda geribildirim alınan diğer araçlardır. Bu yolla eğitim program çıktılarına ulaşma düzeyi değerlendirilmekte ve kariyer hedefleri güncellenmektedir.

Akreditasyona Ön Hazırlık ve Kurum içi Birim Dış Değerlendirme kapsamında yürütülen çalışmalar da iç ve dış paydaşların katılımının sağlandığı faaliyetlerdir.

Kariyer günlerinde öğrenci ve mezunlarla buluşma gerçekleştirilmekte ve bu fırsatlar geribildirim alınmasını sağlayan önemli araçlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Mezun takip sistemi aracılığıyla mezun ve işveren anketleri, iş ilanları, kariyer fırsatları, eğitimler, duyurular, yıllara göre grup paylaşımları yapılmaktadır.

ERÜ 2017-2021 Stratejik Planında açıklandığı şekilde uluslararasılaşma politikası yürütülmektedir. Planda uluslararasılaşma politikasına ilişkin performans göstergeleri belirtilmiştir. Erciyes Üniversitesi uluslararası işbirliğinin sağlanması stratejisine yönelik olarak Dış İlişkiler Ofisi Başkanlığı çatısı altında; Erasmus+ Öğrenci ve Personel Hareketliliği (KA103 ve KA107), Mevlana Değişim Programı, AKTS ve Uluslararası Öğrenci Koordinatörlükleri hizmetleriyle faaliyetlerini planlamakta ve yürütmektedir.

Kurumun uluslararasılaşma politikası doğrultusunda yapılan uygulamalar sistematik ve kurumun iç kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olarak izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

Kurumda fiziki, teknik ve mali kaynaklar, uluslararasılaşma faaliyetlerini destekleyecek ve tüm birimleri kapsayacak şekilde yönetilmektedir. Tüm bu uygulamalardan elde edilen bulgular, sistematik olarak izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmakta ve ihtiyaçlar/talepler doğrultusunda kaynaklar çeşitlendirilmektedir. Kurumda uluslararasılaşma hedefleri doğrultusunda çalışma yapan birimlerin performansı izlenerek değerlendirilmekte ve karar alma süreçlerinde kullanılmaktadır. Buna ilişkin uygulamalar düzenli olarak izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

Erciyes Üniversitesi idari personelinin verimliliğini artırmak ve performansını web tabanlı sistemde izlemek için, Üniversiteye özgü İş Takip Sistemi geliştirilmiştir. Bu sistemde süreçlerde tanımlanan görevler, ilgili personele yöneticileri tarafından atanmakta, izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Gerekli kontrol yöntemleri dokümantasyonda; Prosesler, İş Akış Şemaları, Planlar, Prosedürler, Listeler, Formlar, Organizasyon Şemaları, Misyon Vizyon Bildirgeleri, Kılavuzlar, Talimatlar, Yönergeler, Yönetmelikler, vb. dokümente edilmiş bilgi ile tanımlanmaktadır. Tüm bu dokümantasyonun tanıtımı ve genel olarak Kalite Yönetim Sisteminin tanıtımı olarak da “Kalite El Kitabı” yayınlanmıştır. Dokümente edilmiş bilgi listesi kalite el kitabının eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılır.

Kalite Yönetim Sisteminin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümente edilmiş bilgiler Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu web sayfasında <http://kalite.erciyes.edu.tr/> tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Yönetim-Organizasyon KGS	Eğitim-Öğretim KGS	Bilimsel Araştırma KGS Toplumsal Gelişime Katkı KGS
<ul style="list-style-type: none"> • Kalite komisyonu • Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müd. • Bilgi İşlem Daire Başkanlığı • Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi • Bologna Koordinatörlüğü • Dış İlişkiler Ofisi Başkanlığı • Döner Sermaye İşletme müdürlüğü • Erasmus Değişim Koordinatörlüğü • Etik Kurullar • Farabi Değişim Koordinatörlüğü • Genel Sekreterlik • Hukuk Müşavirliği • İç Denetim Birimi Başkanlığı • İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı • Koruma ve Güvenlik Müdürlüğü • Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • Mevlâna Koordinatörlüğü • Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı • Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi • Personel Daire Başkanlığı • Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı • Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı • Stratejik Plan hazırlama Komisyonu • Stratejik Plan Revizyon Kurulu • Yapı İşleri ve. Tek. Daire Başkanlığı • Yayın Komisyonu • Yazı İşleri Müdürlüğü 	<ul style="list-style-type: none"> • Dış Hekimliği Fakültesi • Eczacılık Fakültesi • Edebiyat Fakültesi • Eğitim Fakültesi • Fen Fakültesi • Güzel Sanatlar Fakültesi • Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi • Hukuk Fakültesi • İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi • İlahiyat Fakültesi • İletişim Fakültesi • Mimarlık Fakültesi • Mühendislik Fakültesi • Sağlık Bilimleri Fakültesi • Seyrani Ziraat Fakültesi • Spor Bilimleri Fakültesi • Tıp Fakültesi • Turizm Fakültesi • Veteriner Fakültesi • Yabancı Diller Yüksekokulu • Adalet MYO • Halil Bayraktar SHMYO 	<ul style="list-style-type: none"> • Afrika Ekonomik ve Sosyal Uygulama ve Araştırma Merkezi • Astronomi ve Uzay Bilimleri Gözlemevi Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZAYBİMER) • Aşı Araştırma ve Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi • Atatürk İlkeleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (ATAM) • Atçılık ve Binicilik Uygulama ve Araştırma Merkezi • Avrasya-Kore Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • Betül-Ziya Eren Genom ve Kök Hücre Merkezi • Bilgisayar Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkez • Çevre Sorunları ve Temiz Üretim Araştırma ve Uygulama Merkezi • Çocuk İhmal ve İstismarını Engelleme Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÇİTEM) • Davud El-Kayseri Tasavvuf Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • Deneysel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi • Dış Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi • Eğitim Bilimleri ve Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi • Enerji Dönüşümleri Araştırma ve Uygulama Merkezi • Hakan Çetinsaya İyi Klinik Uygulama ve Araştırma Merkezi • Havacılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • İlaç Uygulama ve Araştırma Merkezi • İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kadın Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi • Kariyer Yönlendirme ve Bilgilendirme Merkezi (KAYBİMER) • Kaşgarlı Mahmut Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kayseri Araştırma ve Uygulama Merkezi (KAYHAM) • Kayseri Mimar Sinan Mimarlık ve Kültür Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kayseri ve Yöresi Tarih Araştırmaları Merkezi (KAYTAM) • Klinik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi • Klinik Mühendisliği Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERKAM) • Medya ve Din Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • Nanoteknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERNAM)

		<ul style="list-style-type: none">• Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERREM)• Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi• Stratejik Araştırmalar Merkezi (ERUSAM)• Sürekli Eğitim Merkezi (ERSEM)• Tarımsal Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERUTAM)• Teknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi (TAUM)• Teknoloji Transferi Uygulama Araştırma Merkezi• Tıbbi Görüntüleme Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Türk Dünyası Araştırmaları Merkezi (TUDAM)• Uluslararası Botanik Bahçesi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERUZEM)• Vektörler ve Vektörlerle Bulaşan Hastalıklar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Yapay Zekâ ve Büyük Veri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Yüksek İrtifa ve Spor Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (YİSBAM)
--	--	--



Şekil 1. Erciyes Üniversitesi Süreçleri



Şekil 3. Erciyes Üniversitesi Temel Süreçleri



Şekil 4. Erciyes Üniversitesi Destek Süreçleri

Referans

- Araştırma Süreç Yönetim Modeli.
- Erciyes Üniversitesi 2019 Kurum İç Değerlendirme Raporu.

5. Liderlik

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

Erciyes Üniversitesinde her düzeydeki yönetici liyakat durumu dikkate alınarak görevlendirilmektedir. Yöneticilerin, yönetim becerileri ve liderlik özelliklerinin geliştirilmesine yönelik faaliyetler düzenlenmektedir. Üniversitede yönetici, akademik ve idari personelin eğitim talepleri web tabanlı sistem üzerinden alınmaktadır. Talep edilen eğitim konuları, Üniversite Eğitim Komisyonu ve Üst Yönetimi tarafından değerlendirilmekte, ihtiyaçları karşılayacak doğrultuda kurs, seminer, hizmet içi eğitim programı gibi faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca çevrimiçi olarak hazırlanan akademik, idari ve öğrenci memnuniyet anketleri ile Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme sürecinde sunulan çıkış bildirimleri, geri bildirim raporları, takım başkanları odak grup görüşmeleri birim yöneticilerinin liderlik özelliklerini ölçme ve izleme için kullanılan yöntemlerden bazılarıdır. Erciyes Üniversitesinde kalite kültürünü yaygınlaştırma araçlarından biri olarak da Kalite Komisyonu tarafından iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir. Bu bağlamda Sürekli İyileştirme Grubu kurumda gerçekleştirilen iyileştirmelere dair Üniversite üst yönetimine sistematik olarak bilgi vermekte ve iyileştirme kanıtlarını sunmaktadır. Ayrıca Sürekli İyileştirme Grubu; Üniversite Senatosu, birim üst yöneticileri, bölüm başkanları gibi paydaşlarla da bilgi paylaşımında bulunmaktadır.

Erciyes Üniversitesi üst yönetimi aşağıda belirtilen faaliyetlerle Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması için gereken çalışmaları etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir:

- ✓ Misyonu, Vizyonu, Kalite Politikasını ve Stratejik Planı açıklar,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi ile iş süreçlerini entegre eder,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır,
- ✓ Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktıklarına ulaşmasının güvence altına alır,
- ✓ Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmeyi teşvik eder,
- ✓ Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesini sağlar,
- ✓ Yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- ✓ Her yıl stratejik planın dijital ortamda performans değerlendirmesi yapılır,
- ✓ Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için her yıl anketler düzenler ve bu anketler sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütür,
- ✓ Her yıl Kurum İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına mentörlük eder,

- ✓ Tüm eğitim birimlerinde Kurumiçi Birim Dış Değerlendirme faaliyetleri düzenler,
- ✓ Eğiticilerin eğitimi çalıştaylarıyla öğretim elemanlarının yetkinlik ve motivasyonlarını artırır,
- ✓ Personele yönelik olarak düzenlenen kurs, seminer ve hizmet içi eğitim programlarıyla kalite kültürü yaygınlaştırılır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi Misyon Vizyon Bildirgesi
- Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası
- Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) – 2019
- Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı-Güncellenmiş Versiyon
- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Kurumiçi Birim Dış değerlendirme Rapor Örneği-2019

5.1.2 Öğrenci Odaklılık

Erciyes Üniversitesi öğrenci merkezli eğitim sistemini benimsemiş bir yükseköğretim kurumudur. Üniversite, eğitim politikasına uygun olarak geliştirilen eğitim-öğretim modeline göre, öğrencilerin etkin ve zengin bir öğrenme yaşantısı elde edebilmelerine olanak sağlayacak şekilde öğretim elemanları derslerini organize etmektedirler.

Eğitim sürecinin tüm basamaklarını açıklamak için Eğiticilerin Eğitimi Etkinlik Rehberi hazırlanmıştır. Bu süreçte öğrenci merkezli öğrenme-öğretme yaklaşımları ile süreç merkezli ölçme ve değerlendirme yaklaşımlarına önem verilmektedir.

Üniversite birimlerinde yürütülen derslerde öğrencilerin aktif olarak rol alabilmeleri için, dönem içinde ödevler verilmekte, kısa sınavlar yapılmakta, öğrencilerden sunum / uygulama / canlandırmalar yapmaları istenerek, projelerde ekip çalışmaları teşvik edilmektedir.

Dersin ölçme ve değerlendirmesinin nasıl yapılacağı öğrencilere ilk derste açıklanmakta ve ders izlencesi yoluyla web sitesinden duyurulmaktadır.

Öğrenciler sınav sonuçlarını ÖBİSİS üzerinden öğrenebilmektedir. ÖBİSİS'te ayrıca ders kayıt ve öğrenim ücreti/katkı payı işlemleri, staj işlemleri, intibak işlemleri, mezuniyet takibi ve öğrencilerin bir dönemde aldıkları derslerin izlenme imkânı mevcuttur.

Öğrenci portalı üzerinden mezuniyet süreçlerinin takip edilebileceği mezuniyet modülü ile toplu olarak mezuniyet ve tek ders işlemleri hatasız olarak yapılabilmektedir. Bu alt yapı

sayesinde öğrencilerin diğer üniversitelerde almış oldukları derslerin not dönüşüm ve intibak işlemlerinin elektronik ortamda yapılması sağlanmaktadır.

Üniversitede öğrenci geribildiriminin alınması için Üniversite Üst Yönetimi tarafından geliştirilen Erciyes Üniversitesi İletişim Merkezi (ERİMER) ve Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) ile Üniversitenin sosyal medya hesapları öğrencinin talep ve önerilerini iletmek üzere kullandığı araçlardır. Bu bölüme gelen talep ve öneriler ilgili birimlerce değerlendirilmek üzere gönderilmekte ve sonuçları takip edilmektedir.

Üniversitede ders ve dersin öğretim elemanı ise dönem/modül sonunda öğrenciler tarafından isteğe bağlı olarak anketler aracılığıyla değerlendirilmektedir. Öğrenciye sunulan hizmetler ve genel memnuniyet durumunun değerlendirilmesinde Üniversite Üst Yönetimi ve Kalite Komisyonu tarafından hazırlanan anketler yıllık olarak uygulanmaktadır. Bu çalışmalardan elde edilen veriler ilgili birimlerce ve yöneticilerce analiz edilerek süreç iyileştirme çalışmalarında kullanılmaktadır.

Eğitim birimlerindeki Birim Kalite Güvence Komisyonu, Ölçme Değerlendirme Komisyonu, Koordinatörler Kurulu, Stratejik Plan Hazırlama ve İzlem ve Değerlendirme Komisyonu gibi kurul ve komisyonlarda öğrenci temsilcileri yer almaktadır.

Üniversitede öğrenci uyum ve danışmanlık tanımlı süreçleri kullanılmakta ve eğitim birimleri ilgili mevzuata göre bu süreci yönetmektedir.

ERÜ Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre her öğrenciye kaydından, mezuniyetine kadar başta eğitim-öğretim olmak üzere birçok konuda danışmanlık yapması amacıyla akademik personel görevlendirilmektedir.

Öğrenme-öğretme süreçlerinde aktif ve etkileşimli öğrenci katılımını sağlayan güncel, disiplinlerarası çalışmaya teşvik eden ve araştırma/öğrenme ve öğrenci odaklı öğretim yaklaşımı uygulamalarından elde edilen bulgular, sistematik olarak izlenerek paydaşlarla birlikte değerlendirilmekte ve izlem sonuçlarına göre önlem alınmaktadır.

Öğrenci merkezli tüm uygulamalar PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlanır, uygulanır, kontrol edilir ve ölçülerek sürekli iyileştirmeye tabi tutulmaktadır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi İletişim Merkezi (ERİMER) ve Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- Eğitimcilerin Eğitimi Etkinlik Rehberi

5.2 Politika

Erciyes Üniversitesinin; Misyon, Vizyon ve Değerleriyle uyumlu, tüm birimlerinin etkin, verimli, sürdürülebilir, eğitim ve araştırmada uluslararası rekabet edebilir bir üniversite olmasına katkıda bulunacak, katılımcı yönetim anlayışı ile iç ve dış paydaşların sürece dahil edildiği, topluma ve çevreye duyarlı, değişim ve gelişime açık bir kalite güvence sistemine sahip olmasını sağlamaktır.

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Erciyes Üniversitesi;

- Üniversitenin amaç ve bağlamına uygun stratejik istikametini destekleyen
 - Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan
 - Uygulanabilir şartları yerine getirme için taahhüt içeren
 - Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içeren,
- Bir kalite politikası oluşturmuş, ilan etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Erciyes Üniversitesi Kalite politikası web sitesi kanalıyla kamuoyu ile paylaşılması sağlanmıştır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü birimlerin süreçlerini, organizasyon yapısını organizasyon şemalarında, personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

Erciyes Üniversitesi idari personelinin verimliliğini artırmak ve performansını web tabanlı sistemde izlemek için, Üniversiteye özgü İş Takip Sistemi geliştirilmiş. Bu sistemde

süreçlerde tanımlanan görevler, ilgili personele yöneticileri tarafından atanmakta, izlenmekte ve değerlendirilmektedir. ERÜ stratejik planı uygulama sürecinde izlem ve değerlendirme faaliyetlerine yer verilmiştir. İzleme ve değerlendirme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yapılabilmesi için öncelikle stratejik planda yer alan amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesinde sorumlu birimlerin kimler olduğu belirlenmiş ve stratejik planda belirtilmiştir.

Amaç ve hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için belirlenmiş performans göstergelerinin ölçülebilmesi ve yıllık olarak raporlanması, rapor sonuçlarının kurum içi ve dışı paydaşlara sunulması gerek üniversitemiz üst yönetimi gerekse tema grupları tarafından değerlendirmeler yapılması etkin bir izlem yapılmasını sağlayan yaklaşımlardır. Tüm birimler kendi birimlerine ait verileri Üniversitemiz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına zamanında ve eksiksiz olarak vermekle yükümlüdürler.

Referanslar:

- Üniversite Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı-Güncellenmiş Versiyon

6. Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversite için gerek paydaşların görüşleri gerekse de her bir tema için oluşturulan ekip çalışmaları çerçevesinde yapılan çalışmalar (görüş alma, anket gibi) dikkate alınarak, Strateji Geliştirme Üst Kurulu tarafından GZFT analizi gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı stratejik planın uygulanması ile ilgili verileri toplayıp gerekli istatistiksel değerlendirmeleri yaparak, her yıl “Üniversite Stratejik Plan Performans Raporu” oluşturularak üst yönetime sunulur. Faaliyet raporları <https://strateji.erciyes.edu.tr/planlar-ve-raporlar/Erciyes-Universitesi-Strateji-Gelistirme-Daire-Baskanligi/97> web sayfasından ilan edilir.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı- Güncellenmiş Versiyon
- 2019 Yılı Faaliyet Raporu

6.2 Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik Plan Revizyon Kurulu tarafından son şekli verilen hedef kartları Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından maliyetlendirilmiştir. ERÜ 2020 yılı performans programı ise, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığının program bütçe sistemine uygun olarak hazırlanmıştır. Hazırlanan planın etkin bir şekilde uygulanabilmesi için izlem ve değerlendirme süreçleri belirlenmiş, hedef ve göstergeler dijital ortamda izlenebilir hale getirilmiştir. Üniversite Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Stratejik Planın uygulanması ile ilgili verileri toplayıp gerekli istatistiksel değerlendirmeleri yaparak, her yıl Üniversite İdare Faaliyet Raporu oluşturmaktadır. Bu rapor; bir dizi toplantıyla Stratejik Planın uygulanmasından sorumlu birimler ve ilgili tema grupları ile Üniversite Üst Yönetimi tarafından değerlendirilmektedir. Bu kapsamda amaç ve hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği, stratejik plana ne kadar bağlı kalındığı, hangi konularda başarılı ya da başarısız olduğu, başarısızlık varsa nedenleri ve düzeltilmesi için alınması gereken önlemler gözden geçirilmektedir. Böylece, Stratejik Planın uygulanmasında en alt birimden en üst kademeye kadar tüm Üniversite birimlerinin katılımı ve katkısı sağlanmıştır. Bu yaklaşım tarzı ile Stratejik Planın uygulanmasında üç basamaklı izlem, kontrol ve değerlendirme mekanizması oluşturulmaktadır. Değerlendirmenin birinci basamağında birim veya birimler yer almaktadır. Birimlerin Ar-Ge süreç performansını belirlenen performans göstergeleri üzerinden periyodik olarak izlemek için, Üniversitenin bilişim alt yapısı kullanılmaktadır. Değerlendirmenin ikinci basamağında ilgili tema grubu, üçüncü basamağında ise Üniversite Üst Yönetimi yer almaktadır.

Referanslar:

- Yönetim Gözden Geçirme Raporu
- Yıllık İdare Faaliyet Raporu
- Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu
- İç Kontrol Uyum Eylem Planı
- Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı- Güncellenmiş Versiyon
- 2019 ve 2020 Mali Yılı Performans Programı

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Erciyes Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemini (KYS) etkileyebilecek tüm değişiklikler Kalite Koordinatörlüğü tarafından planlanmaktadır. Birimler KYS dokümantasyonu revizyonu ile ilgili taleplerini “Doküman Talep Formu” ile Kalite Koordinatörlüğüne

bildirmekte ve uygun görülen değişiklikler ilgili birimlere EBYS üzerinden ve/veya e-posta yolu ile duyurulmaktadır.

Referanslar:

- Doküman Talep Formu
- Doküman Revizyonu İş Akışı
- Doküman İptali İş Akışı
- Yeni Doküman Hazırlama İş Akışı

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Üniversite Üst Yönetimi tarafından kaynakların yönetiminde, Stratejik Plan çerçevesinde ve birimlerin ihtiyaçları da dikkate alınarak denge sağlanmaya çalışılmaktadır. Ayrıca Stratejik Yönetimin bir parçası olarak stratejik planın izlem ve değerlendirmesi çerçevesinde birimlere geribildirim verilerek personel temini, maddi destek gibi farklı başlıklarda kaynak aktarımı gerçekleştirilmektedir.

Üniversitenin insan ve finansal kaynakları, birimlerin talep ve ihtiyaçları dikkate alınarak Stratejik Plan doğrultusunda misyon, vizyon ve hedeflerini esas alarak, etkin, verimli ve katılımcı bir yönetim anlayışı ile yönetilmektedir.

7.1.2 Kişiler

Üniversitede İnsan Kaynaklarının yönetimine ilişkin süreçler ile iş akış şemalarının hazırlanması tamamlanmış, iyileştirme çalışmalarına devam edilmektedir.

Akademik kadrolara atanan öğretim üyelerinin yetkinlikleri ve yeterlilikleri; belirlenen performans göstergeleri, liyakatleri ve YÖK tarafından kabul edilen Erciyes Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atama Ölçütlerine göre değerlendirilerek güvence altına alınmaktadır. Mevcut akademik personelin eğitim verme yetkinliklerinin artırılması, nitelikli eğitim ortamının sürekliliğinin sağlanması ve eğitim faaliyetlerinin kalitesinin güvence altına alınması amacıyla, eğitimcilerin eğitimi çalıştay, hizmet içi eğitim programları vb. düzenlenmektedir.

İdari personelin işe alınması, eğitimi, görevde yükseltilmesi ilgili mevzuat çerçevesinde, Üniversite ihtiyaçları doğrultusunda, diploma, bilgi ve belgelendirilmiş deneyim gibi

yetkinlikleri dikkate alınarak yapılmaktadır. İdari personelin mevcut yeterliliklerinin kendinden beklenen görevlere uyumu, mesleki gelişimlerini sürdürmeleri ve verilen görevi daha etkin biçimde yerine getirmelerini sağlamak amacıyla hizmet içi eğitim programları düzenlenmekte, kurum dışı eğitim toplantılarına da katılımları sağlanmaktadır.

Ayrıca aday memurların yetiştirilmesinde ilk aşama olarak temel eğitim dersleri verilmektedir. Eğitim süreci sonunda performanslarının değerlendirilmesi amacıyla, aday memurların eğitim seviyelerine göre değerlendirme sınavları yapılmaktadır. İkinci aşamada adaylara yapacakları işe ve Genel İdare Hizmetleri, Teknik Hizmetler, Sağlık Hizmetleri gibi hizmet sınıflarına göre hazırlayıcı eğitim dersleri verilmektedir. Eğitim sonunda ilgili sınıf ve eğitime göre hazırlayıcı eğitim sınavları yapılmaktadır. Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda eğitim komisyonu tarafından belirlenen konu başlıkları web tabanlı sistem aracılığıyla duyurulmakta, idari ve akademik tüm personelin bu konuların dışındaki eğitim talepleri yine bu sistem üzerinden alınmaktadır. Eğitim Komisyonu tarafından değerlendirildikten sonra yıllık hizmet içi eğitim planlaması kişisel talepler de dikkate alınarak yapılmaktadır. Eğitim Komisyonu değerlendirme toplantılarındaki paydaş geri bildirimleri doğrultusunda, aday memur hazırlayıcı eğitimlerinde kişiye özel eğitim uygulaması başlatılmıştır.

Referanslar:

- İdari Personel Atama Prosedürü
- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.1.3 Altyapı

Erciyes Üniversitesi yönetimi, sunulan hizmetinin uygunluğunu, sürdürülebilirliğini ve iyileştirilmesini sağlamak için gerekli olan binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler, yazılım ve donanım da dahil olmak üzere tüm süreçlerde kullanılan araç, gereç, ekipmanlar, ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri vb. destek hizmetleri gibi altyapı ihtiyaçlarını belirler ve temin eder.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması amacıyla altyapının uygunluğu ve sürdürülmesine ilişkin yöntemler KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar Birim Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Referanslar:

- Bakım/Onarım Prosedürü
- Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü
- 2019 yılı Kurumsal İç Değerlendirme Raporu

7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Erciyes Üniversitesi Üst Yönetimi, üniversitenin başarısını, üretkenliğini, girişimciliğini, yaratıcılığını, araştırma kapasitesini sürdürülebilir kılmak ve rekabet edebilirliğini artırmak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler almaktadır. Hizmetin gerçekleştirildiği ortamların uygunluğunu değerlendirmek üzere her yıl paydaş memnuniyet anketleri düzenlemekte ve analiz sonuçları doğrultusunda gerekli iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

Referanslar:

- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Form

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Üniversite'ye ait taşınır malların kaydı, muhafazası, etkin, ekonomik ve verimli kullanımı ile yönetim hesabının verilmesi, kamu idareleri arasında bedelsiz devri ve tahsisini Rektörlüğe bağlı harcama biriminde görevli taşınır kayıt kontrol yetkilileri tarafından yürütülmektedir. Harcama birimleri tarafından hazırlanan taşınır hesapları taşınır konsolide görevlisi tarafından Sayıştay'a sunulmaktadır.

Üniversiteye bağlı birimler bütün taşınırları ve bunlara ilişkin işlemleri "Taşınır Kayıt Kontrol Mevzuatı"na göre gerçekleştirmektedir.

Konutlar ve taşınmazlara ilişkin süreç kapsamında Üniversite kampüsündeki kiralama alanlarının kira tespit işlemleri 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu'nun 51/G maddesine göre oluşturulan ihale komisyonunca pazarlık usulü ile yapılmakta ve ilgili taşınmaz belirlenen yıllar için kiraya verilmektedir. Kira sözleşmesi imzalandıktan sonra 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu hükümleri gereğince sözleşmenin bir sureti tahsilat işlemlerini takip etmek üzere Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na gönderilmektedir.

Üniversite kampüs alanı içerisinde bulunan Lojmanlar, Bilim Sitesi'nde konutların tahsis ve tahliye işlemleri Üniversite Konut Tahsis Yönergesi ile Bilim Sitesi Tahsis Yönergesi hükümlerine göre yapılmaktadır.

Üniversite taşınmazlarının takip işleminin daha iyi yapılabilmesi amacıyla Taşınmaz Takip Sistemi (TTS) kurulmuştur. Bu sistem sayesinde; taşınmaz kira gelirleri etkin bir şekilde tahsil ve takip edilmektedir.

Akademik personelin teşvik edilmesi amacıyla, kurum dışından sağlanan imkânlarla, bilimsel yayın, patent ve proje gibi bilimsel etkinlikler ödüllendirilmektedir. Bilimsel Teşvik Sistemi, 2020 yılı için güncellenmiştir.

Referanslar:

- Taşınır Takip Sistemi
- Bilimsel Teşvik Sistemi
- Konut Tahsis Yönergesi

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Erciyes Üniversitesi proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri; tecrübe, fikri mülkiyet, başarılı ve başarısız projelerden alınan dersler, prosesler, standartlar, konferanslar, seminerler, paydaş analizleri gibi kaynaklardan elde eder.

7.2 Yeterlilik

Üniversitede akademik ve idari personele iş tanımlarına uygun eğitim, tecrübe ve beceri kazandırılması esastır. Bu kapsamda Üniversitede personel için gerekli nitelikler belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Üniversitede eğiticilerin eğitimi çalıştay, hizmet içi eğitim programları, uzaktan eğitim çalıştay, e-öğrenmeye giriş-eğiticilerin eğitimi vb. faaliyetlerle akademik personelin eğitim verme yetkinlikleri artırılmaktadır.

İdari personelin mevcut yeterliliklerinin kendinden beklenen görevlere uyumu, mesleki gelişimlerini sürdürmeleri ve verilen görevi daha etkin biçimde yerine getirmelerini sağlamak amacıyla hizmet içi eğitim programları düzenlenmekte, kurum dışı eğitim toplantılarına da katılımları sağlanmaktadır.

Referanslar:

- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- Görev Tanımları

7.3 Farkındalık

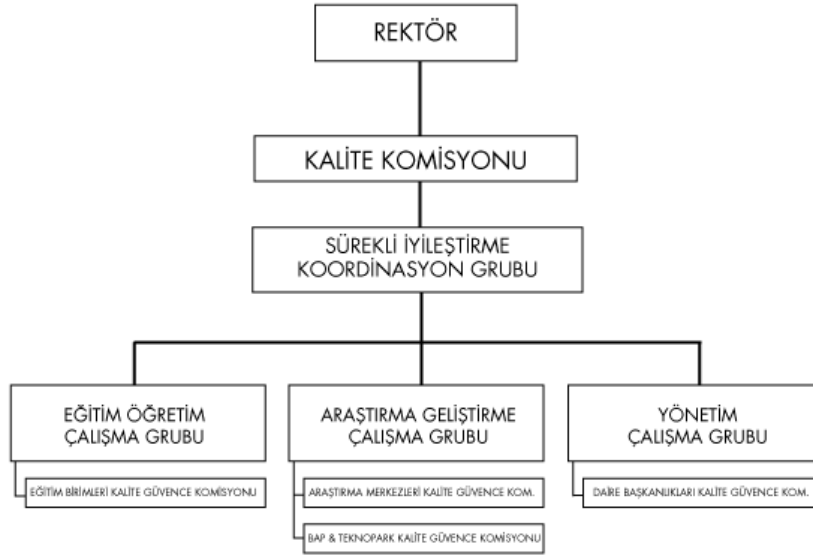
Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu, Birim Yöneticileri ve Birim Kalite Komisyonu temsilcileri ile kalite politikası, kalite hedefleri, Stratejik Plan, KİDR hazırlama, Kurumiçi Birim Dış Değerlendirme, akreditasyona hazırlık, paydaş analizleri gibi konularda kuruluşun/birimlerin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, çalıştaylar gibi faaliyetler düzenlemekte ve bunları web sayfası üzerinden yayınlamaktadır.

Referanslar:

- <http://kalite.erciyes.edu.tr/>

7.4 İletişim

Erciyes Üniversitesi KYS'nin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için aşağıda verilen organizasyon şeması kapsamında tüm birimlerle iletişim ve koordinasyonu sağlamaktadır.



Erciyes Üniversitesinin kurumsal iletişim faaliyetleri Rektörlüğe bağlı olarak faaliyet gösteren Basın Yayın Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Üniversite faaliyetlerinin tanıtımı ve kamuoyuna duyurulması bu birim tarafından yapılmaktadır.

Üniversite topluma ve dış paydaşlara karşı sorumluluğu gereği temel hizmet alanları; Eğitim-Öğretim, Ar-Ge ve Toplumsal Katkı faaliyetleriyle ilgili güncel verileri yazılı/görsel/işitsel basın aracılığıyla (basın bülteni ve basın bildirisi gibi) ve kurumsal sosyal medya hesapları üzerinden paylaşarak kamuoyunu bilgilendirmektedir.

İletişim Fakültesi çatısı altında yayın yapan Kampüs TV tarafından düzenlenen etkinliklerin birçoğu gerek karasal yayından gerekse sosyal medya adresleri üzerinden canlı olarak yayınlanmaktadır.

Üniversite tarafından gerçekleştirilen etkinlikler, ulusal ve uluslararası başarılar yazılı, görsel ve işitsel basın, açık hava reklam araçları, sosyal medya ve kurum içi iletişim mecraları üzerinden kamuoyuna duyurulmaktadır.

Üniversite bünyesinde düzenlenen etkinlikler Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından ERÜ Etkinlik sayfasından kamuoyuna ilan edilmektedir.

Her ay Üniversitede hazırlanan Aylık Etkinlik Bülteni Kurum web sitesinden ve e-posta aracılığıyla personele duyurulmakta ve tüm paydaşlara iletilmektedir.

Üniversite Üst Yönetimi tarafından geliştirilen Erciyes Üniversitesi İletişim Merkezi (ERİMER) ve Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) ile Üniversitenin sosyal medya hesapları öğrencinin talep ve önerilerini iletmek üzere kullandığı araçlardır.

ÖBİSİS aracılığıyla danışmanlar, öğrencilerine toplu veya bireysel mesaj gönderebilmekte ve birebir iletişim kurabilmektedir. Bu şekilde danışmanlar, öğrenci başarı durumları, kariyer planlamaları, ihtiyaç duydukları alanlarda eğitim imkânları ve sorunlarını daha yakından takip edebilmektedir.

Mezun Bilgi Sistemi mezunlarla daha etkin bir iletişim ortamı sağlanarak geribildirim kaynağı olarak aktif hale getirilmiştir. Mezunlarla ilişkilerin daha etkin yürütülmesi ve sürecin garanti altına alınabilmesi için Birimlerde mezunlarla iletişim komisyonları kurulmuştur.

Üniversitede uzaktan öğretim faaliyetleri ve öğrenci-akademik personel iletişimi, Zoom, Perculus Plus ve ERUDM gibi program ve portallar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

- Kalite Güvence Sistemi Organizasyon Şeması
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- www.erciyes.edu.tr

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için gerekli bilgileri doküman eder.

7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme

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

Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- ***Erciyes Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası***; Üniversitenin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- ***Erciyes Üniversitesi Stratejik Planı***; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- ***Erciyes Üniversitesi Kalite El Kitabı***; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- ***Prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme göstergesi***; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- ***Formlar ve diğer kayıtlar***; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.
- ***Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu***; Kalite Web sayfasında (<http://kalite.erciyes.edu.tr/>) ve ayrıca tüm birimlerin web sayfalarında yayımlanmış ve paydaşların erişimine açıktır. Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'ni oluşturan dokümanlar Ana Doküman Listesinde belirtilmiştir.

Referanslar:

- Kalite Koordinatörlüğü Doküman Listesi
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Akademik ve idari birimlerce tüm süreçlere ilişkin oluşturulan veya revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Erciyes Üniversitesi Rektörü tarafından yürürlük onayı ile yayınlar.

Referanslar:

- Doküman Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Doküman Revizyonu İş Akışı

- Doküman İptali İş Akışı
- Yeni Doküman Hazırlama iş akışı

8. Operasyon

8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol

Eğitim öğretim planlarının hazırlanması ve uygulanması ilgili mevzuat dikkate alınarak kalite yönetim sisteminde dokümante edilmiştir. Erciyes Üniversitesi eğitim-öğretim hizmetlerinin planlamasında Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürünü esas alır. Hizmetlerin sunumu ve planlaması YÖK tarafından denetlenir.

Referanslar:

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Öğrenciyle İletişim

Üniversite Üst Yönetimi tarafından geliştirilen Erciyes Üniversitesi İletişim Merkezi (ERİMER) ve Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) ile Üniversitenin sosyal medya hesapları öğrencinin talep ve önerilerini iletmek üzere kullandığı araçlardır.

Eğitim programındaki tüm iyileştirme ve değişiklikler ile Üniversitedeki eğitim faaliyetleri iç paydaşlara e-posta, SMS, ÖBİSİS ve EBYS yoluyla duyurulmaktadır.

ÖBİSİS aracılığıyla danışmanlar, öğrencilerine toplu veya bireysel mesaj gönderebilmekte ve birebir iletişim kurabilmektedir.

Erciyes Üniversitesi Mezun Bilgi Sistemi mezunlarla daha etkin bir iletişim ortamı sağlanarak geribildirim kaynağı olarak aktif hale getirilmiştir.

Erciyes üniversitesi öğrencileri her birimin e-posta adreslerinden, sosyal medya mecralarından şikayetlerini veya taleplerini iletebildiği gibi Erciyes Üniversitesi web sayfasındaki iletişim adreslerinden, istek, öneri veya şikayetlerini Üniversite yönetimine iletebilmektedirler.

Referanslar:

- Öğrenci Memnuniyet Anketleri

8.2.2 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Belirlenmesi

ERÜ 2017-2021 Stratejik Planında öğretim kalitesini artırmak ve sürekli iyileştirme sağlamak amacı kapsamında eğitim-öğretim politikası tanımlanmıştır. Bu politika çerçevesinde eğitim ve öğretim programlarının niteliğinin artırılması, programlarda uygulama ve araştırmaya yönelik faaliyetlerin kapasite ve kalitesinin artırılması, eğitim-öğretimde yeni yöntemler ve teknoloji kullanımının artırılması ve nitelikli öğrenci sayısının artırılması hedeflenmiştir. Stratejik yönetim anlayışıyla Üniversitede bir programın açılması ve iyileştirilmesi süreçlerinde öncelikle bu politika belgesi ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun ilgili mevzuat hükümleri dikkate alınmaktadır. Üniversitede yatay ve dikey geçiş işlemleri, Yükseköğretim Kurumlarında Ön Lisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yandal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik kapsamında yapılmaktadır.

Üniversitede eğitim hizmetlerinde gerekli olan şartlar; Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), iç ve dış paydaş analizleri, MÜDEK, UTEAK, HEPDAK, ECZAK ve VEDEK gibi akreditasyon kuruluşları, YÖK standartları, mevcut Ulusal Çekirdek Eğitim Programları (UÇEP) ile ilgili Bakanlıklar ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü gibi kurumların belirlediği ilkeler doğrultusunda, Bologna süreci ile uyumlu olarak belirlenmektedir.

Öğrencilerin ders ve sınıf geçme, ders muafiyeti, intibak, alttan/üstten ders alma usulleri ERÜ Ön Lisans, Lisans ve Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ve birimlerin eğitim-öğretim yönergeleri çerçevesinde yürütülmektedir.

Öğrenci kayıt ve mezuniyet işlemleri ile ilgili şartlar mevzuat kapsamında belirlenmekte ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmaktadır.

Referanslar:

- Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Program Çıktı- Yeterlikleri Güncelleme Formu
- Program Çıktı- Yeterlikleri Kontrol Formu
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri

8.2.3 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim faaliyetleri güncelleme çalışmaları akredite programlarda tanımlı süreçlerle sürdürülmektedir. Akredite olmayan programlarda ise Akreditasyona Ön Hazırlık Çalışmaları, Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme faaliyetleri ile Üniversite Üst Yönetimi ve Kalite Komisyonunun Üniversite düzeyinde gerçekleştirdiği iç ve dış paydaş analizleri doğrultusunda izleme ve güncelleme çalışmaları yürütülmektedir.

Üniversitede birim kalite güvence komisyon başkanlarınca, iç ve dış paydaşlarla odak grup görüşmeleri ve anket çalışmaları düzenleyerek bölümleri için ihtiyaç analizleri gerçekleştirilmektedir. Analiz sonuçları doğrultusunda eğitim program amaçları, program yeterlikleri ve ders bilgi paketlerinde güncellemeler yapılmaktadır.

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 Erciyes Üniversitesi Senatosu'nda onaylanarak ÖBİSİS Katalog Yazılımına işlenmektedir. Bu şekildeki katalog güncellemeleri her yılın bahar döneminde (Nisan-Mayıs ayları) olmak üzere yılda bir kez yapılır. Lisans ve lisansüstü eğitimle ilgili YÖK tarafından olağan dışı gündeme getirilen ilkeler ya da düzenlenen yönetmelikler neticesinde de program güncellemeleri gerçekleştirilmektedir. Güncel eğitim-öğretim planı takip eden eğitim öğretim yılı güz döneminden itibaren, ÖBİSİS üzerinde uygulamaya konulmaktadır. Bu programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

Eğitim programlarının eğitim amaçları ve program çıktılarına ulaşma başarısı, ölçme ve değerlendirme komisyonu tarafından diğer komisyonların çalışması doğrultusunda ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu'nun hazırladığı rapor eğitim komisyonuna sunulmaktadır. Eğitim komisyonu bölüm öğretim üyelerinden oluşan akademik kurulun görüşünü alarak yapılacak iyileştirme ve düzenleme önerilerini bölüm/birim kurullarına iletir. Bölüm kurulları yapılması kararlaştırılan düzenlemeleri uygulamaya koyarak, tüm öğretim elemanlarını bilgilendirir. Bu ölçme-değerlendirme sistemi her yıl uygulanarak bir önceki yıla göre yapılan ilerleme ve eksiklikler ölçme ve değerlendirme komisyonları tarafından belirlenir. Bu eksiklikleri gidermek için eğitim komisyonları

iyileştirme kararları alarak, uygulanması için bölüm kurullarına iletir. Bölüm kurulları bu kararları eğitim programında uygular.

Eğitim programlarının izleme ve değerlendirme sürecinde Erciyes Üniversitesi Kariyer Yönlendirme ve Bilgilendirme Merkezi de rol oynamaktadır. Merkez kuruluş amacını yerine getirirken bir yandan öğrenci ve mezunlar ile diğer yandan iş dünyası ve meslek örgütleri ile etkileşime girmektedir. Merkez bu etkileşim sürecinin içeriği ve sonuçlarını ilgili birim ile paylaşmaktadır. İlgili birim merkezden almış olduğu bu geribildirim ise öncelikle eğitim amacının, sonrasında ise ders müfredatlarının belirlenmesinde değerlendirmeye almaktadır.

Referanslar:

- Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Program Çıktı - Yeterlikleri Güncelleme Formu
- Program Çıktı - Yeterlikleri Kontrol Formu
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları

8.2.4 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Değişmesi

Erciyes 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 makamlarınca yapılır.

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

Erciyes Üniversitesinde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere e-posta, web sayfası, sosyal medya mecraları, SMS, ÖBİSİS yoluyla duyurulmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi sağlanmaktadır.

Referanslar:

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları

8.3 Eğitim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversitede eğitim amaçlarının belirlenmesi ve eğitim programlarının tasarımında iç ve dış paydaşların katkı ve katılımlarına önem verilmektedir. Eğitim öğretim programları; Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYYÇ), iç ve dış paydaş analizleri, MÜDEK, UTEAK, HEPDAK, ECZAK ve VEDEK gibi akreditasyon kuruluşları, YÖK standartları, mevcut Ulusal Çekirdek Eğitim Programları (UÇEP) ile ilgili Bakanlıklar ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü gibi kurumların belirlediği ilkeler doğrultusunda tasarlanmaktadır.

Bologna süreci ile uyumlu olarak hazırlanan ders bilgi paketlerinde her bir ders ve uygulamada öğrencilere kazandırılması istenen bilgi ve beceriler konu/ünite temelinde tanımlanmıştır. Ayrıca ders bilgi paketlerinde, derslerin tanımlanmış iş yüküne dayalı oluşturulan AKTS kredileri ve program yeterliklerini karşılama düzeyi yer almaktadır. Üniversite eğitim programındaki zorunlu ve seçmeli dersler, akredite birimler başta olmak üzere mevcut UÇEP ve Genişletilmiş Eğitim Programı (GEP) gerekliliklerini karşılayacak şekilde oluşturulmaktadır. Ayrıca, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesinde Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün ilkeleri ile Eğitim ve İlahiyat Fakültelerinde YÖK'ün belirlediği müfredat uygulanmaktadır.

Öğrencilerin bir dönemde alabileceği zorunlu ve seçmeli dersler birimlerin program tasarımında açıklandığı şekilde belirlenmekte ve Senatonun onayı ile yürürlüğe girmektedir. Ayrıca öğrencilerin kültürel gelişimlerini sağlamaya yönelik olarak Üniversite genelinde tüm öğrencilerin seçebileceği ortak seçmeli dersler vardır. Bu dersler özellikle Güzel Sanatlar, Edebiyat ve Spor Bilimleri Fakülteleri ile Rektörlüğe bağlı Güzel Sanatlar Bölümü bünyesinde açılmaktadır. Öğrencilerin başarılı olması halinde bu dersler not durum belgesinde yer almaktadır. Lisansüstü öğrenciler Üniversitedeki farklı lisans ve lisansüstü eğitim veren anabilim dallarından danışmanın onayı ile belirli sayıda ders seçebilmekte ve bu dersler mezuniyet kredilerine dâhil edilmektedir.

Referanslar:

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Bölüm-Program-Anabilim Dalı Açılması İş Akışı
- Ders Planlarının Güncellenmesi İş Akışı
- Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Program Çıktı- Yeterlikleri Güncelleme Formu
- Program Çıktı- Yeterlikleri Kontrol Formu
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu

8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Üniversite dışarıdan satın aldığı mal ve hizmetlerin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almak için 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine göre gerekli faaliyetleri gerçekleştirmektedir. ERÜ'de satın almaların en uygun şartlarda gerçekleştirilebilmesi için; alım sürecinin bütün aşamalarında saydamlık, güvenilirlik ve hesap verilebilirlik sağlanmakta, bütün isteklilerin katılımına açık rekabet ortamı oluşturulmaktadır.

Referanslar

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Erciyes Üniversitesi Tedarikçi Memnuniyet Anketi
- Tedarikçi Değerlendirme Formu
- Erciyes Üniversitesi Tedarik Politikası
- Avans ve Kredi Yoluyla Satınalma Süreç Formu
- Doğrudan Temin Yolu ile Satınalma Süreç Formu
- İhale Yöntemiyle Satınalma Süreç Formu
- Mal ve Hizmet Satınalma Yılda Defaten Yapılan İşlem Süreci Süreç Formu

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversite, Tedarik Politikasını belirlemiş, ilgili süreçlerini ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürünü oluşturmuştur. Bunun yanı sıra Üniversite, tanımladığı süreçlerle satın alma işlemlerini gerçekleştirmekte, ödeme yapılmadan önce muayene kabul komisyonları tarafından gerekli kontroller yapılmaktadır.

Bunun yanı sıra Üniversite, tanımladığı süreçlerle satın alma işlemlerini gerçekleştirmekte, ödeme yapılmadan önce muayene kabul komisyonları tarafından gerekli kontroller yapılmaktadır.

Üniversiteye dışarıdan mal ve hizmet tedarik eden işletmeler Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu kullanılarak değerlendirilmektedir. Değerlendirmede yeterli puanı alabilen tedarikçiler Onaylı Tedarikçi Listesinde yer almaktadır. Satın almalar sadece onaylı tedarikçi listesinde yer alan tedarikçilerden yapılmaktadır. Bunun yanı sıra Üniversitede tedarikçi memnuniyetinin izlenmesi için Tedarikçi Memnuniyet Anketi geliştirilmiştir.

Referanslar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Erciyes Üniversitesi Tedarikçi Memnuniyet Anket
- Tedarikçi Değerlendirme Formu
- Erciyes Üniversitesi Tedarik Politikası
- Avans ve Kredi Yoluyla Satınalma Süreç Formu
- Doğrudan Temin Yolu ile Satınalma Süreç Formu
- İhale Yöntemiyle Satınalma Süreç Formu
- Mal ve Hizmet Satınalma Yılda Defaten Yapılan İşlem Süreci Süreç Formu

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, bir önceki yıldan bütçe hazırlık çalışmaları kapsamında belirlenmekte, bütçe kanunu ile verilen ödenekler harcama birimlerine dağıtılarak Üniversitenin ihtiyaçları karşılanmaktadır. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile buna bağlı mevzuat gereğince belirlenen harcama birimleri tarafından harcama yapılmaktadır. Rektörlüğümüze bağlı her bir Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Enstitü, Daire Başkanlığı ve Bölüm Başkanlığı harcama birimidir. Toplam 44 adet harcama birimimiz bulunmaktadır. Üniversitenin genelini ilgilendiren ihtiyaçlar İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından, birime özel ihtiyaçlar, ilgili harcama birimi tarafından karşılanmaktadır. İnşaat ve yapım işleri ile ilgili işler Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından yerine getirilmektedir. Döner Sermaye birimlerinin ihtiyaçları kendi döner sermaye gelirlerinden karşılanmaktadır.

Referanslar:

- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü Satın alma Prosedürü
- Satınalma Prosedürü
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

8.5 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Erciyes Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ve bu

kanuna bağlı olarak çıkartılan ikincil mevzuata göre yürütülmektedir. Yüklenicilerden alınan her türlü mal ve hizmet fatura ödenmeden önce yetkili komisyonlar tarafından değerlendirilmekte, uygun olanlar Muayene Kabul Komisyon Tutanağı düzenlenerek kabul edilmektedir. Uygun olmayan ürün ve hizmetlerin firma tarafından değiştirilmesi talep edilmekte, firmanın bu talebi kabul etmemesi halinde ürünün kabul edilmeme gerekçesi yetkili komisyon tarafından tutanak altına alınarak idari ve teknik şartnamedeki hükümlere göre iade işlemi yapılmaktadır.

Referanslar:

- Düzeltici nleyici Faaliyet Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, lme, Analiz ve Değerlendirme

9.2 İç Tetkik (İç Kalite Güvencesi)

İç kontrol, kurumun, yönetimi ve personeli tarafından hayata geçirilen, belirlenmiş hedeflere ulaşmasında ve misyonunu gerçekleştirmesinde makul bir güvence sağlamak üzere tasarlanmış ve kurumun genelini etkileyen bütünleşmiş bir süreçtir. Faaliyetlerin etkin ve verimli olması, kurumun; hedeflere ulaşma düzeyi, performansı, fayda-maliyet yapısı gibi temel faaliyet hedefleri ile ilgilidir. Mali raporların güvenilirliği, geçici ve özetlenmiş raporları da içeren güvenilir hesap raporlarının hazırlanması, mali verilerin açık ve anlaşılır bir biçimde kayıtlara alınması ve yayınlanması, konu ile ilgili diğer bilgilere kolaylıkla ulaşılabilmesi gibi konuları içerir. Yürürlükteki mevzuata uyum, kurumun hedeflerine ulaşmak için yürüttüğü faaliyetlerin yasal prosedürle uygun olmasını sağlamak üzere yapılması gereken uyum çalışmaları ile ilgilidir. Varlıkların korunması ise kurumun sahip olduğu tüm varlıkların güvence altına alınmasını içerir. İç tetkik Strateji geliştirme Daire Başkanlığının öncülüğünde yapılarak st yönetime rapor olarak sunulur.

Erciyes niversitesi,

- a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve
- b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla i denetimler yapmaktadır.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Erciyes Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemi politika, hedef ve iş süreçlerindeki değişiklik ihtiyaçların değerlendirilmesi ve KYS'nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini gözden geçirmek amacıyla yürütülecek faaliyetleri tanımlamaktır.

Erciyes Üniversitesi'nde yönetim gözden geçirmesi, iki aşamalı olarak gerçekleştirilir. İlk aşamada birimler, kendi birimlerine ilişkin gözden geçirme faaliyetini gerçekleştirirler. İkinci aşamada ise üst yönetim tarafından gözden geçirme faaliyeti gerçekleştirilir. Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri, her yılın Şubat ayı sonuna kadar yapılarak hazırlanan raporlar son iş gününde Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Üst Yönetimin gerekli görmesi halinde farklı periyotlarda da ek YGG yapılabilir.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular görüşülür, bu konulara ilişkin raporlar değerlendirilir ve kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesine yönelik kararlar alınır. Erciyes Üniversitesi'nde yönetimin gözden geçirilmesi, Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne göre yapılır. Aşağıdaki girdiler veri olarak kullanılır;

- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- Öğrenci ve diğer paydaş geri beslemeleri, öneri ve şikâyetleri,
- Kalite hedefleri ilerleme raporları,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- İç/Dış denetimlerin sonuçları,
- Tedarikçi performans ölçümleri,
- Risk ve paydaş analizlerinin gözden geçirilmesi,
- İyileştirme için öneriler,
- Misyon ve Vizyon ifadelerinin güncellik durumu,
- Kalite Politikasının güncellik durumu,
- Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluk düzeyi,
- Yasal mevzuat değişiklikleri ve kalite yönetim sistemine etkileri.

Referanslar:

- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İç ve Dış Paydaş Analizi Kılavuzu
- İç Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Dış Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı-Güncellenmiş Versiyon

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular olmak üzere toplantı girdilerine istinaden kararlar alınır.

- İyileştirme faaliyetleri için alınması planlanan aksiyonlar
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar

Referanslar:

- Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme

10. İyileştirme**10.1 Genel**

Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu organizasyon şemasında görüldüğü şekilde Birim Kalite Güvence Komisyonları ve Sürekli İyileştirme Grubundan gelen iyileştirme önerileri Kalite Komisyonunda Üniversite Stratejik Planı dikkate alınarak değerlendirilmekte, bu faaliyetlerin gerçekleştirilme metodolojisi Üniversite Üst Yönetimi tarafından Birimlere duyurulmakta ve geri bildirim alınmaktadır.

Üniversite Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı stratejik planın uygulanması ile ilgili verileri toplayıp gerekli istatistiksel değerlendirmeleri yaparak, her yıl Üniversite İdare Faaliyet Raporu oluşturmaktadır. Bu rapor; bir dizi toplantıyla Stratejik Planın uygulanmasından sorumlu birimler ve ilgili tema grupları ile Üniversite Üst Yönetimi tarafından değerlendirilmiştir. Bu kapsamda amaç ve hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği, stratejik

plana ne kadar bağılı kalındığı, hangi konularda başarılı ya da başarısız olunduğu, başarısızlık varsa nedenleri ve düzeltilmesi için alınması gereken önlemler gözden geçirilmiştir. Böylece, Stratejik Planın uygulanmasında en alt birimden en üst kademeye kadar tüm Üniversite birimlerinin katılımı ve katkısı sağlanmıştır. Bu yaklaşım tarzı ile Stratejik Planın uygulanmasında üç basamaklı izlem, kontrol ve değerlendirme mekanizması oluşturulmaktadır. Burada birinci basamakta sorumlu birim veya birimlerdir. Birimlerin Ar-Ge süreç performansını belirlenen performans göstergeleri üzerinden periyodik olarak izlemek için, Üniversitenin bilişim alt yapısı kullanılmaktadır. Değerlendirmenin ikinci basamağında ilgili tema grubu, üçüncü basamağında üst yönetim yer almaktadır. Bu kapsamda yeni bir sürekli iyileştirme anlayışıyla Araştırma Süreç Yönetim Modeli geliştirilmiştir.

Birim yöneticileri Üniversite ve Birim Stratejik Planları çerçevesinde konuyla ilgili olarak oluşturulan farklı Kurul ve Komisyonlar aracılığıyla hedef birliğini sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bölümlerden gelen raporlar doğrultusunda Yönetim Gözden Geçirme Raporu, Yıllık İdare Faaliyet Raporu, Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu düzenlenmektedir. Bu raporlar vasıtasıyla belirlenen hedeflerin gerçekleştirilme yüzdeleri ve iyileştirme çalışmaları da gözden geçirilmektedir. Ayrıca, Birim Dış Değerlendirme Süreci sonrasında oluşturulan Birim Geri Bildirim Raporları (BGBR) da Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetimince değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları Stratejik Plan doğrultusunda hazırlanan İç Kontrol Uyum Eylem Planı Raporlaması sonucunda gerçekleştirilmektedir.

Birimlerde iyileştirme çalışmaları Üniversite Üst Yönetimince performans göstergeleri izlem ve değerlendirme süreci ile izlenmektedir.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Üniversitenin Kalite Politikası çerçevesinde kalite güvence sistemi, eğitim-öğretim, Ar-Ge ve toplumsal katkı ile yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi için öncelikle akredite olmuş birimlerde planlı ve düzenli olmak üzere iç ve dış paydaş toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılardan alınan geri bildirimler doğrultusunda süreçte önleyici ve düzeltici faaliyetler ile sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Konuya ilişkin yapılan faaliyetler ilgili birimlerin web sitelerinde yer almaktadır.

Üniversitenin bütün iş süreçlerinin entegre olarak tek bir veri tabanı üzerinden yürütülebileceği Kâğıtsız Üniversite Yönetim Sistemi (KÜYS) Projesi yazılım geliştirme

çalışmaları yapılmıştır. Bu doğrultuda bilişim alt yapısı hazırlanarak Kalite Yönetim Sistemi ile yönetim birimlerinde süreç tanımları oluşturulmuş ve bu yolla izlem ve değerlendirme, iyileştirme çalışmalarının yapılması planlanmış ve KÜYS'e geçiş süreci başlatılmıştır.

Referanslar:

- Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

10.3 Sürekli İyileştirme

Erciyes Üniversitesi yönetimi, Stratejik plan ve kalite politikası rehberliğinde PUKÖ çevrimini uygulayarak KYS'yi sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder. Bu kapsamda; proseslerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, YGG toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir. KYS'nin sürekli iyileştirilmesinde temel amaç, paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılmasıdır.

2019 yılında Birim Dış Değerlendirme süreci başlatılmıştır. Bu kapsamda değerlendirme takımlarınca oluşturulan çıkış bildirimleri ve BGBR doğrultusunda, Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetim tarafından iş akışı izlenerek sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı-Güncellenmiş Versiyon
- Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası

ERCIYES ÜNİVERSİTESİ

İLETİŞİM

Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu

Web: kalite.erciyes.edu.tr

E-posta: kalite@erciyes.edu.tr