

## **A- ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA**

### **1. TARİHÇE**

Üniversitemiz; Antalya’da Antalya Kültür ve Eğitim Vakfı tarafından 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nun vakıf yükseköğretim kurumlarına ilişkin hükümlerine tabi olmak üzere, kamu tüzel kişiliğine sahip Antalya Belek Üniversitesi adıyla 23 Nisan 2015 tarihli ve 29335 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak Vakıf Üniversitesi olarak faaliyetine başlamıştır.

Bu Üniversite, Rektörlüğe bağlı olarak;

- a) İnsani Bilimler Fakültesi,
- b) Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi,
- c) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
- ç) Sanat ve Tasarım Fakültesi,
- d) Meslek Yüksekokulu,
- e) Sosyal Bilimler Enstitüsü ve
- f) Fen Bilimleri Enstitüsü’nden oluşmaktadır.

Antalya Belek Üniversitesi alanlarında, uzman akademik ve yönetsel kadroları ile içinde bulunduğu yüzyılım gerektirdiği evrensel niteliklere sahip; bilgili, çağdaş, donanımlı, araştırmacı, dinamik, mesleklerinde başarılı, uluslararası çalışmaları yakından takip eden, ülke sorunlarına duyarlı, Atatürk ilkelerine bağlı; ahlaki, insani ve üst düzey manevi değerler taşıyan, Türkiye Cumhuriyeti Devleti’ne ve topluma karşı görev ve sorumluluklarını bilen ve bunları davranış haline getiren; ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyde eğitimli insanlar yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Antalya Belek Üniversitesi, sektörün ihtiyaç duyduğu tüm personeli uluslararası standartlarda yetiştirecek gerekli sertifikasyona, eğitim altyapısına ve bu alandaki deneyimli eğitim kadrosuna sahiptir.

Antalya Belek Üniversitesi Kampüsü, 101.829 m<sup>2</sup> açık alanı 14.433 m<sup>2</sup> kapalı alanı olmak üzere toplam 116.262 m<sup>2</sup> üzerine kurulmuştur. Fakültelerin yer aldığı 1 ana bina, kampüsün içinde yer almaktadır. Öğrencilerin ve personelin spor yapmasına imkân sağlayan bir spor sahası ile öğrencilerin kantin, kafe, ortak alan gibi sosyal zamanlarını geçirebilecekleri alanlar bulunmaktadır. Ayrıca kampüsümüzde öğrenci yurtları da bulunmaktadır.

### **2. MİSYON – VİZYON**

#### **Misyon (Öz Görev)**

“Mutlu yaşamak, insanlığa yararlı olmak, iyi eğitim almakla mümkündür.” Geleceğin yapı taşı olan gençlerimizi, kültür ve eğitim yoluyla, insanın değerini bilen, bu değerleri koruyup, yaşama geçiren, yaşadığı topluma, dünya insanlarına hizmeti ilke edinen; sosyal, kültürel ve ekonomik sorunlara küresel bir vizyonla yaklaşan, nitelikli öğrenme ve AR-GE faaliyetlerini destekleyip uygulayarak üretme anlayışına sahip bireyler olarak geleceğe hazırlamaktır.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

## Vizyon (Öz Görüş)

Yurdunu, ulusunu, insanı, doğayı, çalışmayı seven; laik-demokratik, cumhuriyete, Atatürk ilke ve devrimlerine bağlı kişiler yetiştirmek. Çocuklarımızın ilgi ve yeteneklerini ortaya çıkarıp geliştirmek; onları bir üst öğrenime, yaşama hazırlayan eğitim kurumu olduğumuzu sergileyip kanıtlamaktır. Eğitim-öğretimde ilgi, sevgi, güven ve başarı ile bilimin yol göstericiliğinde en önde olmak istiyoruz. Tüm çalışmalarımızla vizyonumuzu gerçekleştirmeye, mükemmelliği yakalamaya ve ülkemizin geleceğine katma değer sağlamaya hazırız.

## B- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 1. SİSTEMİN AMAÇ VE KAPSAMI

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Antalya Belek 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 Antalya Belek Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

### 2. ATIF YAPILAN STANDART 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.

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler Açıklama

GZFT	:Güçlü, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
KBS	:Muhasebat Genel Müdürlüğü Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
KYS	:Kalite Yönetim Sistemi
MYS	:Muhasebat Genel Müdürlüğü Harcama Yönetim Sistemi
ÖSYM	:Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
YÖK	:Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	:Yükseköğretim Kalite Kurulu
YGG	:Yönetimin Gözden Geçirilmesi
MÜŞTERİ	:Antalya Belek Üniversitesi'nin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapıdan dolayı "müşteri" tanımının Üniversite KYS kapsamında öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar "paydaş" olarak kullanılmıştır.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

Antalya Belek Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

#### **4. KURULUŞUN BAĞLAMİ**

##### **4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması**

Antalya Belek Üniversitesi'nin işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'na göre yürütülmektedir. Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermekte olup bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir. Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Kalite Ekibi tarafından yapılan çalışmalarla belirlenmiştir.

Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla stratejik planın şu temel ilkeleri esas alması benimsenmiştir:

- Misyon ve vizyonda; insan odaklı yaklaşım, bilim ve teknolojinin gelişimine ortak olan bir üniversite,
- Yönetim süreçlerinde; katılımcılık, şeffaflık, adillik ve hesap verebilirlik,
- Eğitim-öğretim süreçlerinde; kalite,
- Akademik çalışmalarda; rekabetçilik, bilimsellik, evrensellik ve süreklilik,
- Araştırma faaliyetlerinde; girişimcilik ve yenilikçilik,
- Amaç ve hedeflerin belirlenmesinde; gerçekçilik ve ölçülebilirlik.

##### **İç Hususlar:**

- **Kurumsal Değerlerimiz:** Antalya Belek Üniversitesi olarak her zaman en iyiyi ve müşteri memnuniyetini ön plandan tutmak.
- **Kurum Kültürü:** Verilen hizmetlerde kaliteyi ve sürdürülebilirliği sağlamak ve katılımcı, demokratik ve şeffaf bir yönetim anlayışı oluşturmak.
- **Kurum Bilgisi:** Her zaman işinde en iyi olan akademik ve idari personelle çalışmak.
- **Kurum Performansı:** Birim zamanda verimin optimum seviyede olmasını sağlamak.
- **Kurum Fiziksel Altyapısı:** Yapılacak işlerde kaliteyi sağlamak için en uygun altyapıyı sağlamak.

##### **Dış Hususlar:**

- **Yasal Şartlar:** İlgili yasal mevzuatların değişmesi.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

- **Teknolojik Şartlar:** Hizmet sunduğumuz alanda/sektörde teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok verim alınması.
- **Kültürel Şartlar:** Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi.
- **Sosyo-Ekonomik Şartlar:** Toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif ya da negatif olarak değişmesi.
- **Doğal Olaylar:** Yerel veya küresel olarak öngörülemeyen doğal olayların yaşanması.

Yukarıda da belirtildiği gibi Antalya Belek Üniversitesi KYS; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur. Antalya Belek Üniversitesi süreçlerini etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmış, izlenmeleri ve performans takipleri yapılmaktadır. Antalya Belek Üniversitesi bünyesinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir. SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren dört yıllık Stratejik Plan hazırlanmaktadır.

### Referans Dokümanlar (Oluşturulması zorunlu YGG)

#### 4.1.1. Kuruluş ve Yerleşim

Antalya Belek Üniversitesi, Antalya ili Serik ilçesi Kadriye Mahallesi'nde olup yerleşkesinde, Rektörlük, İdari Birimler ve bir Meslek Yüksekokulu yer almaktadır. Üniversitemiz aşağıdaki Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Rektörlüğe Bağlı Bölümler ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir:

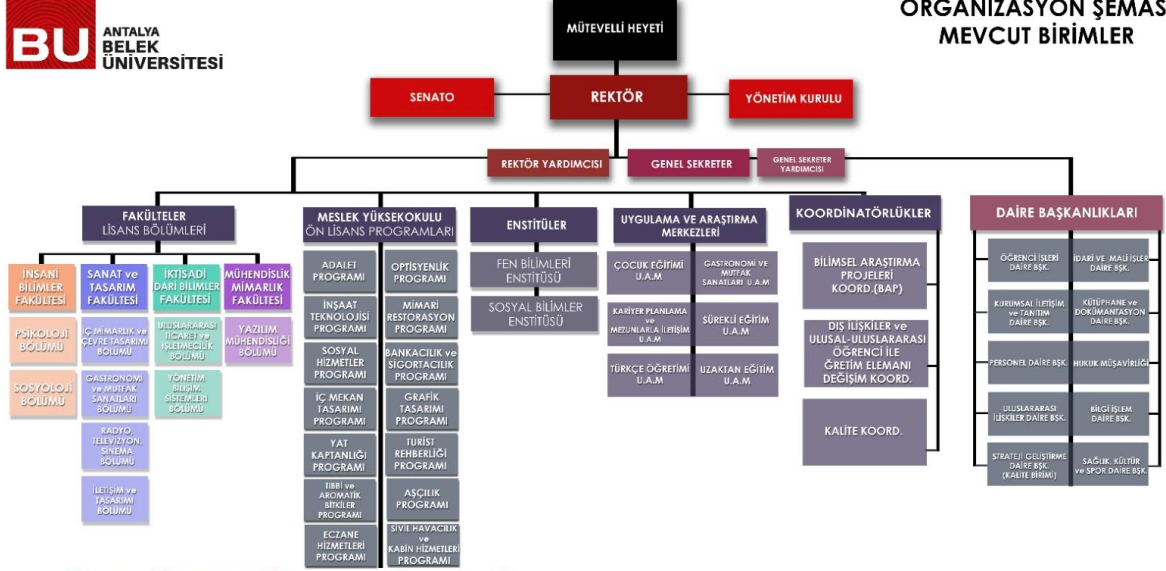
- a) İnsani Bilimler Fakültesi,
- b) Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi,
- c) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
- ç) Sanat ve Tasarım Fakültesi,
- d) Meslek Yüksekokulu,
- e) Sosyal Bilimler Enstitüsü
- f) Fen Bilimleri Enstitüsü

Üniversitemizin teşkilat şeması ve birimleri:

#### ŞEKİL 1: AKADEMİK VE İDARİ TEŞKİLAT ŞEMASI

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :



HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Antalya Belek Üniversitesi, YGG toplantılarında KYS ile ilgili tarafları, bu tarafların ihtiyaç/beklentilerini ve bu ihtiyaç/beklentilerden hangilerinin uyum yükümlülüğü olacağını belirler ve kayıt altına alır. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği “Stratejik Plan” hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ve anketleri ile alınır.

##### Üst Yönetim; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- Çalışanların görev ve sorumluluklarına riayet etmesi
- Kurumsal politikalara uyum
- Yasal ve mevzuat şartlarına tam uyum
- Kalite kapsamında örnek olma

##### Personel; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- Kişisel verilerin korunması
- Görev ve talimatların belirlenmiş olması
- Sürekli eğitim ve etkinliklerin artırılması
- Eğitim katılımların değerlendirilmesi
- Takdir
- Objektif ve şeffaf performans değerlendirmesi
- Mesai ve dinlenme saatlerinde yasal uyumluluk
- Sağlıklı ve temiz bir çalışma ortamı

##### Öğrenci; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- Şartlara uygun hizmetlerin alınması,
- Hizmette sürekliliğin sağlanması,
- Eğitim ve öğrenim için gerekli imkânları sağlanması (yurt, yemekhane, kütüphane, sosyal faaliyetler vb.)

##### Tedarikçi; İhtiyaç ve Beklentileri (Dış Paydaş);

- Rahat hizmet verebilme,
- Zamanında ödeme alma,
- Çalışma sürekliliği,
- Sürekli iletişim sağlanması,
- Sağlıklı geri dönüt alınabilmesi,
- Beklentilerin açık bir şekilde ifade edilmesi

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

### Referans Dokümanlar

ORT/FRM007 İdari Personel Memnuniyet Anket Formu

ORT/FRM008 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu

ORT/FRM009 Akademik Personel Performans Memnuniyet Değerlendirme Anket Formu

ORT/FRM027 Mezun Öğrenci Anket Formu

Antalya Belek Üniversitesi Stratejik Planı

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS kapsamı, Eğitim-Öğretim, Araştırma – Geliştirme ve Yönetim Sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır. Kısaca; üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı, ”Yüksek Öğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır. Antalya Belek Üniversitesi'nin Kalite Yönetim Sistemi; Antalya ili Serik ilçesinde bulunan kampüs yerleşkesi, Fakülteler ve Meslek Yüksekokulu, tüm idari ve akademik birimleri kapsamaktadır.

Antalya Belek Üniversitesi 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının uygulanamayan maddesine aşağıda yer verilmiştir:

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği maddesi üniversitedeki ölçüm aletlerinin eğitim amaçlı kullanıldığı için kalibrasyon gerekmediğinden hariç tutulmuştur.

Antalya Belek Üniversitesi KYS; üniversitemizin kampüslerinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerde aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır:

S03 Eğitim ve Öğretim Ana Süreci

S3 Toplumsal Katkı ve Bilgi Transferi Ana Süreci

S4 İdari ve Destek Ana Süreci

### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Antalya Belek Üniversitesi KYS, TS EN ISO 9001:2015 KYS standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir.

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

Antalya Belek Üniversitesi KYS, ISO 9001:2015 KYS standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini “Stratejik Planda” yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamıştır ve bunu uygulamaktadır. Antalya Belek Üniversitesi sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak kalitesini arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

Bu felsefe ışığında, Antalya Belek Üniversitesi'nde hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Antalya Belek Üniversitesi'nde bu süreçler için kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

Antalya Belek Üniversitesi 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. KYS' nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanlar edilmiş bilgiler Antalya Belek Üniversitesi internet sayfasında (<https://www.belek.edu.tr/>) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

### Referans Dokümanlar

- S1 Eğitim ve Öğretim Ana Süreci
- S2 Araştırma ve Geliştirme Ana Süreci
- S3 Toplumsal Katkı ve Bilgi Transferi Ana Süreci
- S4 İdari ve Destek Ana Süreci

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Antalya Belek Üniversitesi başta Rektör ve üst yönetim liderliğinde Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara liderlik etmekte olup, aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt eder. Kalite Yönetim sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir. Üniversitemiz stratejik planı ile uyumlu Kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur. İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikleri ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması güvence altına alınmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi Stratejik Planın yürütülmesi için birimleri teşvik eder, ve stratejiler için kaynak sağlar. Olası risklerin belirlenmesi ve risk değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verir ve sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik eder.

#### 5.1.2. Müşteri Odağı

Kurumumuzun temel alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. Antalya Belek Üniversitesi üst yönetiminin ve Kalite Yönetim Sisteminin öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :



sistemik kurumsal yapıyı oluşturmaktır. Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır. Memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile müşteri beklentileri ölçülmekte ve değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

### 5.2. Politika

#### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Antalya Belek Üniversitesi Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhütleri içermektedir.

#### 5.2.2. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşılması ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Antalya Belek Üniversitesi'nin bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilecek ve yönetilecektir. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar ilgili mevzuat ile belirlenmiş olup, verilen görev ve sorumlulukları da içeren görev tanımları hazırlanmıştır. Görev tanımları ve Organizasyon şeması iç kontrol sistemi sayfası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

## 6. Planlama

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Antalya Belek 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 derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir.

Risk analizi yöntemi KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Kalite Komisyonu tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracak stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla fırsatlar stratejik planda tanımlanır.

### Referanslar:

Risk Strateji Yönergesi  
Risk Analizi Formu  
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi

### 6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Antalya Belek Üniversitesi'nin kalite hedeflerini oluşturur. Antalya Belek Üniversitesi'ndeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Kalite faaliyet planlarında yapılan işler, sorumlu, termin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır ve aylık takip edilir. Kalite hedefleri ve Süreç Performans kriterleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir.

### Referanslar:

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü  
Stratejik Plan  
Süreç Performans İzleme Karneleri (SPIK)  
Kalite Faaliyet Planı (KFP)

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Antalya Belek Üniversitesi bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

**Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütünü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

**Majör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...) Tüm değişikliklerin planlaması Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikten sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

**Referanslar:**

Değişiklik Plan ve Takip Formu

**7. Destek**

**7.1. Kaynaklar**

**7.1.1. Genel**

Antalya Belek Üniversitesi Rektörlüğü;

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

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

**7.1.2. Kişiler**

Antalya Belek Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır. Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

**Referanslar:**

PM.PR.01 Akademik Personel Göreve Başlatma Prosedürü

PM.PR.02 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

**7.1.3. Altyapı**

Antalya Belek Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

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

kapsar.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

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

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

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem müdürlüğü tarafından yönetilir.

**Referanslar:**

DES.SC.01 Bakım Süreci

BİM.SM.01 Teknik Destek İş akışı

BİM. SM.02 Ağ ve Sistem Yönetimi İş akışı

**7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre**

Antalya Belek Üniversitesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu). Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

**Referanslar:**

Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

İdari Personel Memnuniyeti Anketi

**7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi**

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

**7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Antalya Belek Üniversitesi'nde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği web sayfalarından ya da kurum içi iç iletişim yöntemleri aracılığıyla paylaşılır.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

## 7.2. Yeterlilik

Antalya Belek Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Antalya Belek Üniversitesi'nde, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

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

### Referanslar:

PM.PR.02 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü  
PM.PR.01 Akademik Personel Göreve Başlatma Prosedürü  
PM.PR.03 İdari Personel Performans Değerlendirme Prosedürü  
GT-XXX Görev Tanımları

## 7.3. Farkındalık

Antalya Belek Üniversitesi Rektörlüğü ve kalite koordinatörlüğü, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

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

### Referanslar:

PM.PR.04 Eğitim Prosedürü

## 7.4. İletişim

Antalya Belek Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunludur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Tüm Antalya Belek Üniversitesi personeli, iletişim planına göre iç iletişimin etkin bir şekilde

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişim ise; web sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimi sağlamaktadır, yine iletişim planında tanımlanmıştır.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- Ne ile iletişim kurulacak,
- Ne zaman iletişim kurulacak,
- Kiminle iletişim kurulacak,
- Nasıl iletişim kurulacak,
- Kiminle iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

### **Referanslar:**

KYS. PL. 02 İletişim Planı

## **7.5. Doküman Edilmiş Bilgi**

### **7.5.1. Genel**

Antalya Belek Üniversitesi yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

### **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme**

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

Antalya Belek Üniversitesi KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- Antalya Belek Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Antalya Belek Üniversitesi'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Antalya Belek Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performans ölçümler.
- Antalya Belek Üniversitesi Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreç dokümanları, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme dokümanları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, Antalya Belek Üniversitesi KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

Antalya Belek Üniversitesi KYS Dokümantasyonu; tüm personelin, Kalite Web Sitesi'nde (www.hku.edu.tr) ilgili tarafların erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

Antalya Belek Üniversitesi KYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Master Listesi'nde belirtilmiştir.

### **7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse yönetim temsilcisi onayı ile yayınlar.

#### **Referanslar:**

KYS-PR-02 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

## **8. Operasyon**

### **8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol**

Antalya Belek Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Antalya Belek Üniversitesi eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; Antalya Belek Üniversitesi'nde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

Antalya Belek Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

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

#### **Referanslar:**

KYS.PR-07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

Öİ.PR.01 Akademik Takvim Hazırlama Prosedürü

YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

### **8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar**

HAZIRLAYAN :	KONTROL ve ONAY :
--------------	-------------------

### 8.2.1.Müşteri İle İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin 444 1 264 nolu hat ve info@belek.edu.tr kullanılmaktadır. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

#### Referanslar:

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü

### 8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Antalya Belek Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Eğitim Bilgi Paketi (EBYS), öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

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

#### Referanslar:

Öİ.SC.01 Öğrenci Kayıt Süreci

KYS.PR-07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü

### 8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

#### Referanslar:

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü

### 8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :



Antalya Belek Üniversitesi'nde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Elektronik Bilgi Paketi (EBYS)ve bölüm web sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Elektronik Bilgi Paketi (EBYS) ile sağlanmaktadır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR-07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

### **8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Antalya Belek Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Eğitim Öğretim Süreci içinde tanımlanmıştır.

Antalya Belek Üniversitesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, Antalya Belek Üniversitesi'nin tek başına yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

#### **Referanslar:**

R.SC.01 Tasarım Geliştirme Süreci

KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

F.SC.01 Fakülte Eğitim Öğretim Süreci

ENS.SC.01 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Süreci

### **8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

#### **8.4.1.Genel**

Antalya Belek Üniversitesi'nde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

#### **8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

#### **8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

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

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

gerçekleştirilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren Satın Alma ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı birimleri tarafından Satın Alma Prosedürü kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

**Referanslar:**

SA.SC.01 Satın Alma Süreci  
SA.SC.02 İhale Süreci  
Satın Alma Yönetmeliği  
SA.TL.02 Tedarikçi Belirleme Değerlendirme ve İzleme Talimatı

**8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

**8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü**

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

Antalya Belek Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir.

Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

Antalya Belek Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

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

**Referanslar:**

Fakülte Eğitim Öğretim Süreci  
Eğitim Koordinatörlüğü Süreci  
Program Koordinatörlüğü Süreci  
ENS.SC.02 Lisansüstü Eğitim-Öğretim Süreci  
ENS.SC.03 Sınav Koordinatörlüğü Süreci  
ENS.YNT.01 Antalya Belek Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği  
F.YNT.01 Ön lisans-ve-lisans-eğitim-öğretim-ve-sınav-yönetmeliği

**8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Antalya Belek Üniversitesi'nde tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği ÖBS, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili KYS

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

**Referanslar:**

BİM.PR.01 Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü  
KYS.SM.02 Üniversite Yerleşim Şeması

**8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Antalya Belek Üniversitesi öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Antalya Belek Üniversitesi'nde ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde 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.

**Referanslar:**

F.YNG.08 Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi  
PM.YNG.05 Arşiv Yönergesi

**8.5.4.Muhafaza**

Antalya Belek Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Süreci kapsamında

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

**Referanslar:**

SA.SC.01 Satın Alma Süreci  
DS.SC.01 Depolama ve Stok Takip Süreci

**8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Antalya Belek Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini anket yolu ile yılda bir kez ölçümleyerek hizmet sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

**Referanslar:**

F.FR.029 CO-OP Eğitimi Firma/Kurum Öğrenci Değerlendirme Raporu

**8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Antalya Belek Üniversitesi'nde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü EBYS çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında duyurulmaktadır.

**Referanslar:**

KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü  
KYS.PR.08 Değişiklik Yönetimi Prosedürü  
F.SC.01 Fakülte Eğitim Öğretim Süreci  
ENS.SC.02 Lisans üstü Eğitim Öğretim Süreci

**8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu**

Antalya Belek Üniversitesi yönetimi eğitim hizmeti sunumunda kalite standartları gereği öğrencilerin belirlenen çıktılarını kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yükseköğretim Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

**Referanslar:**

ENS.YNT.01 Antalya Belek Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği  
F.YNT.01 Ön lisans-ve-lisans-eğitim-öğretim-ve-sınav-yönetmeliği  
Öİ.SC.02 Öğrenci İşleri Mezuniyet Süreci

**8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü**

Antalya Belek Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

**Referanslar:**

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

**9. Performans Değerlendirme**

**9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme**

**9.1.1. Genel**

Antalya Belek Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, süreç kartlarında belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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

KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmaya hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

**Referanslar:**

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü  
KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü  
R.PL.01 Stratejik Plan  
KYS.PR.05 Performans Yönetimi Prosedürü

**9.1.2. Müşteri Memnuniyeti**

Antalya Belek Üniversitesi'nde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

**Referanslar:**

KYS.PR.05 Performans Yönetimi Prosedürü

**9.1.3. Analiz ve Değerlendirme**

Antalya Belek Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Antalya Belek Üniversitesi'nde KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

### 9.2. İç Tetkik

Antalya Belek Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin,

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

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

#### Referanslar:

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Antalya Belek Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından YGG toplantısı yapılır ve birimlere ait YGG toplantısı raporları üst yönetim YGG toplantısına girdi teşkil eder.

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Antalya Belek Üniversitesi'nde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri
- Proses performansları
- Ürün ve hizmet performansları
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- İç ve Dış Tetkik sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış hususlardaki değişiklikler

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :

- Yasal Şartlar ve değişiklik ihtiyaçları
- İlgili taraflar ve beklentilerinin gözden geçirilmesi ve değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

#### Referanslar:

KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

## 10.İyileştirme

### 10.1.Genel

Antalya Belek Üniversitesi'nde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş, inovasyon, reorganizasyonu içerebilir.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Antalya Belek Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

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

#### Referanslar:

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

### 10.3.Sürekli İyileştirme

Antalya Belek Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. Antalya Belek Üniversitesi; kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

HAZIRLAYAN :

KONTROL ve ONAY :