



# TOROS ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE EL KİTABI

MERSİN/2026



*“Eğitimin Ötesinde, Yaşamın İçinde”*

## **KALİTE EL KİTABI**

Bahçelievler Kampüsü, 1857 Sokak, No:12, 33140 Yenişehir/Mersin, Türkiye

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	5
1.KAPSAM	6
2.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	6
3.TERİMLER VE TARİFLER	6
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	6
4.1.1. Kurumsal Tarihçe	7
4.1.2. Organizasyon Şeması	10
4.1.3. Misyon & Vizyon	11
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	11
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	11
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	12
5. LİDERLİK	12
5.1. Liderlik ve Taahhüt	12
5.1.1.Genel	12
5.1.2. Paydaş Odaklılık	13
5.2. Politika	14
5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması	14
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	14
6. PLANLAMA	15
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	15
6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama	15
6.3. Değişikliklerin Planlanması	16
7. DESTEK	16
7.1. Kaynaklar	16
7.1.1. Genel	16
7.1.2. Kişiler	16
7.1.3. Altyapı	17
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam	17
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	18
7.1.6. Kurumsal Bilgi	18
7.2. Yetkinlik	18
7.3. Farkındalık	18
7.4. İletişim	19
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	19
7.5.1. Genel	19
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	19

7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	19
8. OPERASYON	19
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	19
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	20
8.2.1. Paydaş ile İletişim	20
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	20
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	20
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	21
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	21
8.4. Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	21
8.4.1. Genel	21
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	22
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	22
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	22
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	22
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	22
8.5.3. Paydaşlara veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	23
8.5.4. Muhafaza	23
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	24
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	24
8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü)	24
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	25
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	25
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	25
9.1.1. Genel	25
9.1.2. Paydaş Memnuniyet	25
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	26
9.2. İç Tetkik	26
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	26
9.3.1. Genel	27
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	27
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	27
10. İYİLEŞTİRME	27
10.1. Genel	27
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	27
10.3. Sürekli İyileştirme	28

## ÖNSÖZ

Toros Üniversitesi'nin ulusal ve uluslararası alanda öncü olan ve sıralamalarda üst sıralarda bulunan; ülkemizin kalkınmasına, yerli ve milli üretimlerine çok daha fazla katkı veren, inovatif ve proaktif yaklaşıma sahip girişimci bir üniversiteye dönüşmesi en büyük hedefimizdir. Bu amaçla, yeni nesil üniversite iddiasında olan Toros Üniversitesi, hedeflerini uluslararası standartları doğrultusunda belirlemiş ve bunları gerçekleştirecek stratejileri oluşturmuştur. Dünyada ve ülkemizde Yükseköğretim Kurumlarındaki dönüşüm ve değişimleri yakından izleyen üniversitemiz, nitelikli akademik ve idari personeli, öğrencileri ve mezunları ile bölgemiz ve ülkemizin aydınlık geleceğinin şekillenmesinde çok önemli bir işlev görmektedir.

Üniversite olarak hedefimiz dijital çağı yakalamak ve uluslararası düzeyde rekabet edebilecek bilgi birikim ve araştırma-geliştirme çıktılarına ulaşmak olacaktır. Bu süreç, öğrenci odaklı bir bakış açısıyla mezunlarımız adına istihdamı kolaylaştıracak projelerle de desteklenecektir. Üniversitemizin temel görevleri olan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerini üst düzeye çıkarmak, gelişimini hızlandırmak, eğitim-öğretim ve bilimsel çıktıları iç ve dış paydaşları ile değerlendirmek ve iyileştirmektir. Bu vesileyle "Eğitimin Ötesinde Yaşamın İçinde" vizyonunun tüm paydaşlarımız tarafından içselleştirmesini ümit ediyoruz.

## 1.KAPSAM

Bu el kitabı; üniversitemizde etkin bir kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin esasları tanımlamak amacıyla hazırlanmış olup, üniversitenin farklı düzey ve birimlerinde görev yapan personelin bilgilendirilmesini sağlamayı ve paydaşlar ile ilgili üçüncü taraflara kalite yönetim sisteminin yapısı, işleyişi ve uygulama süreçleri hakkında açıklayıcı bilgi sunmayı amaçlamaktadır; ayrıca kalite yönetim sistemi çalışmalarında referans alınan ilgili standardın şartları doğrultusunda hazırlanmış ve söz konusu standardın gerekliliklerini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır.

## 2.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz, ISO 9001:2015 Standardı kapsamında kurulmuş ve uygulanmaktadır. Sistemimizin etkinliğini artırmak amacıyla ayrıca ISO 9000:2015 Standardıyla birlikte formlar, talimatlar, iş akış şemaları, görev tanımları, prosedürler ve proses listelerine de atıfta bulunmaktadır.

Tüm yönetici, birim ve çalışanlar, kendi yetki ve sorumlulukları çerçevesinde bu kılavuzda yer alan şartları yerine getirmekle yükümlüdür. Atıf yapılan standart veya dokümanlarda tarih belirtilmemiş olması durumunda, ilgili dokümanın en güncel baskısı esas alınır.

## 3.TERİMLER VE TARİFLER

Toros Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır. Aşağıda bazı örnekler verilmektedir.

**Prosedür:** Bir işin belirli bir kalite standardına uygun, tutarlı ve doğru şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla izlenmesi gereken adımları tanımlayan yazılı talimattır.

**Faaliyet:** Bir işi yerine getirmek için yapılan eylemdir.

**Form:** İşe ait kayıtları tutmak için kullanılan tip dokümandır.

**Risk:** Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay.

**Standart:** Uzlaşa ile oluşturulmuş, yetkili bir kuruluş tarafından onaylanmış, ortak ve tekrarlı kullanım için, kurallar, prensipler veya faaliyetlerin özelliklerini ya da sonuçlarını belirleyen, belirli bir konu veya kapsamda en elverişli düzenlemenin elde edilmesini amaçlayan dokümanlardır.

**Kalite:** Nitelik.

**Paydaş:** İç ve Dış Paydaşlar.

**SWOT (GZFT):** Güçlü yönler, Zayıf yönler, Fırsatlar, Tehditler.

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi.

**PUKÖ:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al.

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi.

**YÖK:** Yükseköğretim Kurulu

## 4.KURULUŞUN BAĞLAM

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış

şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir. Üniversitemizin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu tarafından yapılan çalışmalarda belirlenmiştir. Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla stratejik planın şu temel ilkeleri esas alması benimsenmiştir:

Misyon ve vizyonda; insan odaklı yaklaşım ve 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.

Belirlenen ilkeler doğrultusunda; Üniversitemizin 20220-2026 yıllarını kapsayan stratejik planında 6 adet amaç ve bu amaçların altında 45 adet hedef belirlenmiştir. Bu amaçlar;

- Güçlü bir Kalite Kültürü ve Kalite Güvence Sistemini oluşturmak
- Uluslararasılaştırma düzeyini artırmak
- Yenilikçi ve Yaratıcı Eğitim- Öğretim yaklaşımını geliştirmek
- Ulusal ve Uluslararası düzeyde nitelikli Ar-Ge faaliyetlerini artırmak
- Toplumsal Katkı Düzeyini artırmak
- Yönetim ve Destek süreçlerini iyileştirilmek şeklindedir.

## Referans Dokümanlar

- Toros Üniversitesi 2022-2026 Dönemi Stratejik Planı

### 4.1.1. Kurumsal Tarihçe

**Toros Üniversitesi**, 23.06.2009 tarihli ve 5913 sayılı kanunun 7 Temmuz 2009 tarihli Resmi Gazetede yayınlanması ile kurulmuştur. Toros Üniversitesinin Kurucu Vakfı, Mersin Eğitim Vakfı (MEV)' dir. Yarım asırlık Mersin Eğitim Vakfı'nın ve Toros Okulları'nın köklü eğitim geleneğinin yükseköğretime uzantısı olan Toros Üniversitesi, güçlü akademik kadrosu ve eğitim-öğretim programlarıyla geleceğin tasarımına katkıda bulunan, uluslararası düzeyde tanınmış bir üniversite olma yolunda hedefine hızlı adımlarla yürümektedir.

Üniversitemiz kuruluşuna ilişkin kanununda yer alan Güzel Sanatlar Fakültesi'nin adı 14.03.2016 tarihinde **Güzel Sanatlar Tasarım ve Mimarlık Fakültesi** olarak değiştirilmiştir. Fakülte, bünyesindeki Mimarlık, İç Mimarlık ve Peyzaj Mimarlığı bölümlerine 2012-2013 Eğitim Öğretim yılında ilk kez öğrenci alarak faaliyete başlamıştır. Peyzaj Mimarlığı Bölümünün adı 2013 yılında Kentsel Tasarım ve Peyzaj Mimarlığı Bölümü olarak değiştirilmiş ve 2014-2015 yılında bölüm öğrenci almış, ancak 2015- 2016 Eğitim-Öğretim yılında bu bölüme öğrenci alımı durdurulmuştur. Aynı şekilde 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında Şehir ve Bölge Planlama Bölümü öğrenci almış ve 2016-2017 Eğitim-Öğretim yılında öğrenci alımı durdurulmuştur. 2021 yılında Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü kurulmuş ve 2021-2022 eğitim-öğretim yılında ilk kez öğrenci alarak faaliyetine başlamıştır. Halihazırda Fakültemiz bünyesinde "Mimarlık", "İç Mimarlık", "Gastronomi ve Mutfak Sanatları" bölümlerinde lisans düzeyinde öğretime devam edilmektedir.

Üniversitemiz kuruluşuna ilişkin kanununda yer alan bir diğer fakültemiz **Mühendislik Fakültesi**, bünyesindeki Bilgisayar Mühendisliği, Elektrik-Elektronik Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği ve Yazılım Mühendisliği bölümlerine 2010-2011 Eğitim Öğretim yılında ilk kez öğrenci olarak faaliyete başlamıştır. 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılında İnşaat Mühendisliği Bölümü, 2013-2014 Eğitim-Öğretim yılında ise Bilgisayar Mühendisliği Bölümü ve Yazılım Mühendisliği Bölümü birleştirilerek Bilgisayar ve Yazılım Mühendisliği Bölümü kurulmuş ve kurulduğu dönemlerde öğrenci olarak faaliyete başlamıştır. 2020 yılında Bilgisayar ve Yazılım Mühendisliği Bölümünün adı Yükseköğretim Kurulunca Yazılım Mühendisliği olarak değiştirilmiş ve bu adla 2020-2021 eğitim-öğretim yılında öğrenci olarak eğitim-öğretim faaliyetini sürdürmüştür. Bünyesinde; hâlihazırda Elektrik-Elektronik Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği ve Yazılım Mühendisliği Bölümü bulunmaktadır.

Üniversitemiz kuruluşuna ilişkin kanununda yer alan bir başka fakültemiz **İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesinde**, Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 31.03.2010 tarihli kararı ile “İşletme”, “İktisat” ve “Uluslararası İlişkiler” bölümleri açılmıştır. İlk öğrencisini 2010-2011 Eğitim-öğretim Yılında İktisat Bölümüne almıştır. Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 01.03.2011 tarihli kararı ile de Fakültemiz bünyesinde “Uluslararası Ticaret”, “Uluslararası Ticaret ve Taşımacılık” ve “Psikoloji” bölümleri açılmıştır. Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 10.05.2012 tarihli kararı ile bu bölümlerimizden “Uluslararası Ticaret Bölümü”nün adı “Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü” olarak değiştirilmiştir. Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 11.04.2018 tarihli kararı ile İktisat (%100 İngilizce) Bölümünün adı Uluslararası Finans (%100 İngilizce) olarak değişmiş, bu bölümümüzün ismi 2020 yılında Yükseköğretim Kurulunca “Uluslararası Finans ve Bankacılık” olarak değiştirilmiştir. Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 08.11.2023 tarihli toplantısında alınan karar ile de Üniversitemiz Yabancı Diller Yüksekokulu Mütercim Tercümanlık Bölümü ve bölüm bünyesinde bulunan "İngilizce Mütercim ve Tercümanlık" programı mevcut öğrencilerinin statülerinin korunması şartı ile Fakültemize aktarılmış ve 2024 Yükseköğretim Kurumları Sınavı'ndan (YKS) itibaren bu Bölümümüze Fakültemiz bünyesinde öğrenci alınması uygun görülmüştür. Bünyesinde; hâlihazırda “İşletme”, “Uluslararası Finans ve Bankacılık”, “Uluslararası Ticaret ve Lojistik”, “Psikoloji İngilizce Programı”, “Psikoloji Türkçe Programı” ve “İngilizce Mütercim ve Tercümanlık Programı” ile lisans düzeyinde Eğitim-Öğretime devam edilmektedir.

10.09.2012 tarihli ve 28407 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 2012/30620 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulan Sağlık Bilimleri Yüksekokulu bünyesinde sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi adına açılan bölümlerden Sağlık Kurumları Yönetimi Bölümüne ilk öğrenci alımı 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında yapılmıştır. 2015 yılında bu bölümünü adı Sağlık Yönetimi olarak değiştirilmiş ve bu bölüm adıyla ilk öğrencilerini 2015-2016 Eğitim-Öğretim yılında almıştır. Bu Yüksekokulumuz bünyesindeki Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümüne 2015- 2016 Eğitim-Öğretim yılında ve Beslenme ve Diyetetik Bölümüne ise 2018-2019 Eğitim Öğretim yılında ilk kez öğrenci alınarak eğitim-öğretime başlanmıştır. Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümünün ismi 2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Döneminde Hemşirelik Bölümü olarak değişikliğe uğramıştır. 16.06.2020 tarihli ve 31157 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 2654 sayılı Cumhurbaşkanlığı kararı ile Sağlık Bilimleri Yüksekokulu kapatılmış ve **Sağlık Bilimleri Fakültesi** kurulmuş olup Sağlık Bilimleri Yüksekokulu bünyesindeki bölümler olan Sağlık Yönetimi, Hemşirelik ile Beslenme ve Diyetetik bölümleri Fakülteye aktarılmıştır. Sağlık Bilimleri Yüksekokulu (SBYO) bünyesindeki 3 bölümün öğrencileri, mevcut statüleri korunarak eğitim-öğretimlerine Sağlık Bilimleri Fakültesinde devam etmiştir. Fakülte bünyesindeki bu 3 bölümü ek olarak 2020 yılında Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Bölümü kurulmuş ve ilk öğrencilerini 2020-2021 Eğitim-öğretim yılında almış olup bu bölümle birlikte Fakültedeki bölüm sayısı 4’e yükselmiştir.

Üniversitemiz kuruluşuna ilişkin 07 Temmuz 2009 tarihli ve 27281 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 5913 sayılı Kanununun 1 inci maddesi ile 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununa eklenen Ek Madde 111 ile kurulan **Yabancı Diller Yüksekokulu** 2019 yılında faaliyete geçmiştir. Bu yüksekokul bünyesinde 19/06/2019 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu kararıyla, 2547 sayılı Kanunun 2880 sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Yabancı Diller Bölümü ile Mütercim ve Tercümanlık Bölümü kurulması uygun görülmüş ve Mütercim ve Tercümanlık Bölümü altında açılan İngilizce Mütercim Tercümanlık Programına 2019-2020 Eğitim-Öğretim yılında ilk kez öğrenci alınmıştır. Üniversitemizde yabancı dille eğitim yapılan bölümlerin Yabancı Dil Hazırlık Sınıfı eğitimleri ile ortak yabancı dil derslerini vermek üzere 2010-2011 Akademik Yılında Rektörlük bünyesinde kurulmuş olan Yabancı Dil Hazırlık Okulu da Yüksekokulumuz bünyesinde 19/06/2019 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu kararıyla kurulan Yabancı Diller Bölümüne aktarılmış olup Üniversitemiz bölümlerindeki ortak yabancı dil dersleri ile yabancı dille eğitim yapılan bölümlerin Yabancı Dil Hazırlık Sınıfı eğitimleri 2019 yılından itibaren bu bölümümüzde verilmeye başlanmıştır. Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 08.11.2023 tarihli toplantısında alınan karar ile Üniversitemiz Yabancı Diller Yüksekokulu Mütercim Tercümanlık Bölümü ve bölüm bünyesinde bulunan "İngilizce Mütercim ve Tercümanlık" programı mevcut öğrencilerinin statülerinin korunması şartı ile İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesine aktarılmış ve bu Bölümümüze 2024-2025 Eğitim-öğretim Yılından itibaren İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi bünyesinde öğrenci alınmaya başlanmıştır.

2019-2020 Eğitim-öğretim yılında Fen ve Sosyal Bilimler Enstitüleri aynı çatı altında toplanarak "**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü**" kurulmuş ve faaliyete geçmiştir. 2022-2023 Eğitim-öğretim yılında Beslenme ve Diyetetik ile Uygulamalı Dil Bilimi Tezli programları eğitim-öğretime başlamıştır. 2023-2024 Eğitim-Öğretim yılında ise Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon programında yüksek lisans, İnşaat Mühendisliği programında ise doktora programları faaliyete geçmiştir. Mevcut durumda 11 Yüksek Lisans ve 2 Doktora Programında aktif olarak eğitim-öğretim verilmektedir.

**Meslek Yüksekokulu** bünyesinde Bilgisayar Teknolojisi, Çocuk Gelişimi, Grafik Tasarımı, İnşaat Teknolojisi ve Lojistik Programlarına 2012-2013 Eğitim- Öğretim yılında ilk kez öğrenci olarak faaliyete başlamıştır. Bilgisayar Teknolojisi Programına 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında öğrenci alımı durdurulmuştur. Turizm ve İşletmecilik Programına 2013-2014 Eğitim-Öğretim yılında ilk kez öğrenci olarak faaliyete başlamış ancak 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında öğrenci alımı durdurulmuştur. 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında, Adalet, Ağız ve Diş Sağlığı, Ameliyathane Hizmetleri, Anestezi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Optisyenlik, Tıbbi Görüntüleme Teknikleri ile Tıbbi Laboratuvar Teknikleri programları ilk kez öğrenci olarak faaliyete başlamıştır. 2015-2016 Eğitim- Öğretim yılında Aşçılık, Diyaliz, Fizyoterapi ile İlk ve Acil Yardım programlarına ilk kez öğrenci olarak faaliyete başlamıştır. 2019-2020 Eğitim-öğretim yılında Bilgisayar Güvenliği, Mekatronik, Gıda Teknolojisi ve Biyomedikal Teknolojisi programlarına ilk kez öğrenci alınarak faaliyete geçmiştir.

2020-2021 Eğitim Öğretim Yılında **Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu** kurulmuş ve Meslek Yüksekokulu bünyesindeki bazı programlar yeni kurulan yüksekokula aktarılmıştır. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu bünyesinde 10 program (Ameliyathane Hizmetleri, Anestezi, Diyaliz, İlk ve Acil Yardım, Tıbbi Görüntüleme Teknikleri, Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, Optisyenlik, Fizyoterapi, Ağız ve Diş Sağlığı, Çocuk Gelişimi, Programları) ve Meslek Yüksekokulu bünyesinde ise 6 program ile hali hazırda eğitime devam edilmektedir.

Mevcut durumda; 4 Fakülte, 1 Enstitü, 1 Yüksekokul ve 2 Meslek Yüksekokulu ve 5 Araştırma ve Uygulama Merkezi faaliyet göstermektedir. Üniversite genelinde, 2025 yılı sonu

itibarıyla 2290 Lisans, 2200 Ön Lisans ve 141 lisansüstü öğrenci olmak üzere toplam 4631 öğrenci bulunmaktadır. Üniversite bünyesinde, 95'si öğretim üyesi olmak üzere toplam 154 akademik personel ve 115 idari personel olarak toplam 269 kadrolu personel ile eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini sürdürmektedir.

**Toros Üniversitenin Fiziksel Yapılanması:** Üniversitenin İdari Birimler ile akademik birimlerin Mersin şehir merkezinde 5 kampüsü bulunmaktadır. Bunlar,

**Bahçelievler Kampüsü:** Şehir merkezinde yer alan Bahçelievler Kampüsü'nde Rektörlük ve İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi bulunmaktadır.

**45 Evler Kampüsü:** Şehir merkezinde yer alan 45 Evler Kampüsü'nde Sağlık Bilimleri Fakültesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Merkez Kütüphane, Dış İlişkiler Ofisi ile Bilgi İşlem ve Sağlık Kültür Spor Daire Başkanlığı yer almaktadır.

**Uray Kampüsü:** Şehir merkezinde tarihi mekânların bulunduğu Uray Caddesinde yer alan Uray Kampüsünde Güzel Sanatlar Tasarım ve Mimarlık Fakültesi bulunmaktadır.

**Mezitli Kampüsü:** Şehir merkezinde yer alan Mezitli Kampüsü'nde Mühendislik Fakültesi, Yabancı Diller Yüksekokulu ve Meslek Yüksekokulu bulunmaktadır.

**50. Yıl Kampüsü:** Şehir merkezinde yer alan 50. Yıl Kampüsünde tüm öğrenci ve personelin yararlandığı Kapalı Spor Kompleksi, Seyircili Kapalı Spor Salonu ile açık spor alanları yer almaktadır.

#### 4.1.2. Organizasyon Şeması

Toros Üniversitesi Akademik ve İdari Birimlerinin Organizasyon şeması Ek-1'de verilmiştir. Organizasyon şemasında Kalite Koordinatörlüğü de yer almaktadır.

#### 4.1.3. Misyon & Vizyon

**Üniversitemizin Misyonu:** “Eğitim, bilimsel araştırma, yenilikçilik ve girişimcilik ve topluma hizmet yoluyla, insani değerlerin geliştirmesine, insan yaşamının iyileştirilmesine ve geleceğin tasarımına katkıda bulunmak”

Toros Üniversitesi kendisini eğitim, araştırma ve topluma hizmete adanmış bir yükseköğretim kurumudur.

Toros Üniversitesi geleceğin iş gücünü yetiştirmeyi ve onları öğrenen bir beyin ve sorgulayıcı düşünme becerileri ile donatmayı; onları yerel ve küresel sorunlara duyarlı kılmayı; onları uluslararası standartları sağlamayı ve bilimsel, teknolojik ve kültürel buluşlara katkıda bulunmayı ve onları çağdaş ve evrensel değerlerin ve etik değerlerin güçlü destekçileri olarak yetiştirmeyi amaçlar.

Toros Üniversitesi misyonunu gerçekleştirmek için bilimde iş birliğine, etkin, yaratıcı ve sürekli öğrenmeye ve küresel vatandaşlığa ve kapsayıcı kültüre önem verir.

Toros Üniversitesi çağdaş toplumun gereksinimi olan alanlarda ve mesleklerde yurt içinde ve yurt dışında aranan mezunlar yetiştirmeyi amaçlar.

Toros Üniversitesi araştırmada ve lisansüstü eğitimde belirlenmiş alanlarda adres olmayı hedefler.

Toros Üniversitesi belirli alanlara odaklanarak topluma hizmette toplum ile bütünleşmeyi ve topluma öncülük etmeyi amaçlar.

Toros Üniversitesi ülkenin ve bölgenin tercih edilen üniversitesi olmayı kendisine görev addeder.

**Üniversitemizin Vizyonu:** “Geleceğin tasarımına katkıda bulunan, uluslararası düzeyde tanınmış bir üniversite”

Toros Üniversitesi geleceğin biçimlenmesine katkıda bulunan uluslararası düzeyde bir kurum olarak tanınmayı amaç edinmiştir. Toros Üniversitesi bu amaca ulaşmak için:

Seçilmiş akademik alanlarda ve yeni disiplinler arası alanlarda gelişmeye önem verir.

Öğrencilerini hızla değişen ve karşılıklı bağımlığın gittikçe arttığı bir dünyanın liderleri olmak için gerekli bilgi, beceri ve deneyimlerle donatır.

İş birliği yapan ve paylaşan ve kendilerini kapsayıcı olmaya adanmış akademisyenlerden oluşan bir akademik topluluk geliştirmeyi hedefler.

Dünya düzeyinde eğitim, araştırma ve kültürel kuruluşlar ile ilişkiler geliştirmeye önem verir.

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

İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması Üniversitemizde paydaş ihtiyaç ve beklentileri Kalite Komisyonu tarafından periyodik olarak, stratejik plan hazırlama safhasında ise durum analizi çalışmaları kapsamında ilgili taraflarla yapılan toplantılar ve çeşitli çalışmalarla değerlendirilmekte ve Üniversitemizde karar alma/iyileştirme süreçlerine yansıtılmaktadır. Beklentiler; dış ve iç paydaş (akademik ve idari personel, öğrenci) memnuniyet anketleri ve dilek, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere iletilmesi yöntemiyle elde edilmekte ve elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirilmektedir. Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin temel ilkesidir. Başta YÖK olmak üzere ilgili kamu kurumlarının mevzuat güncellemeleri takip edilerek iş süreçlerine yansıtılmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- Toros Üniversitesi 2022-2026 Dönemi Stratejik Planı
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- KYS-LS-001-Düzeltilici Faaliyet İzleme Listesi

#### **4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Üniversitemiz, iç ve dış bağlamını ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kurmuş, uygulamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamı; tüm akademik ve idari birimlerde yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, girişimcilik ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerin planlanması, yürütülmesi ve iyileştirilmesini kapsar. Ayrıca bu hizmetleri doğrudan veya dolaylı etkileyen tüm süreçler KYS kapsamında değerlendirilir.

KYS kapsamı, üniversitemizin resmi internet sayfasında yayımlanmakta olup tüm paydaşların erişimine açıktır.

#### **4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler**

Toros Üniversitesi KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması

gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur. KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanlar edilmiş bilgiler Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi web sayfasında yayımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; Üniversitenin stratejik planı ile uyumlu olarak, TS EN ISO 9001:2015 şartlarını karşılayacak şekilde oluşturulmuş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerle paydaş memnuniyetini sağlamayı ve sürekli artırmayı hedeflemekte; bu doğrultuda süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve geliştirmeye odaklanmaktadır.

- Bu kapsamda;
- KYS için gerekli olan süreçler belirlenmiş,
- Süreçlerin sırası ve etkileşimleri tanımlanmış,
- Süreçlerin etkinliğini sağlamak için kriterler ve yöntemler oluşturulmuş,
- Gerekli kaynaklar temin edilmiş,
- Süreç performansları izlenmekte ve ölçülmekte,
- Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

Toros Üniversitesi'nde tüm süreçler ağırlıklı olarak iç kaynaklar kullanılarak yürütülmektedir.

KYS kapsamındaki süreçler, prosedürler ve uygulama esasları KYS dokümantasyonunda tanımlanmış olup; detay gerektiren faaliyetler için iş akış şemaları oluşturulmuştur. KYS'ye ait dokümanlar edilmiş bilgiler Kalite Koordinatörlüğü tarafından yayımlanmakta ve ilgili tüm tarafların erişimine açık tutulmaktadır.

## **5. LİDERLİK**

### **5.1. Liderlik ve Taahhüt**

#### **5.1.1.Genel**

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili aşağıda tanımlanan maddeleri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

Toros Üniversitesi üst yönetimi:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliğini,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulacağı ve bunların üniversitemizin iç/dış unsurları (bağlamı) ile uyumluluğun güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sistemi Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınmasını,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin teşvik edileceğini,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının sağlanması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılacağını,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınacağını,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesini,
- Sürekli iyileştirmenin teşvik edileceğini,
- Tüm yöneticilerin liderliğini göstermek için üst yönetimin alacağı kararlarda ilgili birim yöneticilerinin görüş ve önerilerinin alınarak destekleyeceğini taahhüt etmektedir.

#### **5.1.2. Paydaş Odaklılık**

Toros Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında paydaş odaklılık esas alınmakta olup eğitim-öğretim faaliyetlerinin temel paydaşı öğrencilerimizdir.

Üniversitemiz üst yönetimi; öğrenciler başta olmak üzere tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi, anlaşılması ve karşılanmasına yönelik süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesini güvence altına alır. Bu doğrultuda, hizmetlerin planlanması ve sunulmasında paydaş beklentileri dikkate alınarak mevcut kaynakların etkin ve verimli kullanılması hedeflenmektedir.

Üniversitemiz faaliyetlerini; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yönetmelikler ve Senato kararları çerçevesinde yürütmektedir.

Paydaş beklenti ve memnuniyetlerinin izlenmesi ve değerlendirilmesi amacıyla;

- Memnuniyet anketleri,
- Bilgi talebi, istek, öneri ve şikâyet yönetim sistemleri,
- Danışma kurulları,
- Geri bildirim mekanizmaları

kullanılmakta; elde edilen veriler analiz edilerek gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanmakta ve uygulanmaktadır.

Üst yönetim, paydaşlardan elde edilen geri bildirimleri düzenli olarak gözden geçirerek, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini artırmaya ve paydaş memnuniyetini sürekli iyileştirmeye yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Toros Üniversitesi'nin stratejik planında yer alan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, girişimcilik ve toplumsal katkı faaliyetleri kapsamında paydaşlar tanımlanmış ve önceliklendirilmiştir. Bu kapsamda temel paydaşlar;

- Öğrenciler,
- Akademik ve idari personel,
- Mezunlar,
- İş birliği yapılan kurum ve kuruluşlar,
- İşverenler

olarak belirlenmiştir.

Üniversitemizde paydaşların karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımını sağlamak amacıyla çeşitli katılım ve geri bildirim mekanizmaları uygulanmaktadır.

## **Referans Dokümanlar**

- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- KYS-LS-001-Düzeltilici Faaliyet İzleme Listesi
- KYS-FR-003-İç-Dış Paydaş Beklenti Formu

## **5.2. Politika**

### **5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması**

Üniversitemizin Kalite Politikası, kuruluş amacına uygun olarak üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, kalite yönetim sistemi şartlarına uyumun sağlanması ve sürekli iyileştirme yaklaşımının benimsenmesini hedeflemektedir. Toros Üniversitesi; Toplam Kalite Yönetimi anlayışını benimseyen, öğrenme odaklı yaklaşımı ve dijital dönüşümü stratejik öncelik olarak gören bir yükseköğretim kurumudur. Bu kapsamda kalite politikası, paydaş memnuniyetini esas alarak tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesini güvence altına almayı amaçlamaktadır. Üniversitemizin misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda oluşturulan Kalite Politikası ve ilgili alt politika

dokümanlarına Kalite El Kitabı kapsamında ve Üniversitemiz web sayfası üzerinden erişim sağlanmaktadır.

### Referans Dokümanlar

- Kalite Politikası: <https://toros.edu.tr/sayfalar/kalite-koordinatordugu-kalite-politikasi>

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili görevler belirlenmiştir. Üniversitemizde iç kalite güvencesi mekanizmalarının oluşturularak yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü, akademik ve idari birimlerdeki birim Kalite Ekibi yapılanmaları tarafından organize edilir ve yönetilir. Üniversitemizin, organizasyon şeması, her bir personelin hangi birimde ve hangi sorumlulukta görevlendirildiği ve her bir alt birimin görev tanımı ve faaliyet alanı, sürekli olarak güncellenmektedir. Üniversitemizin kalite politikası ve hedeflerine yönelik faaliyetleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görevleri, yetkileri ve sorumlulukları yazılı olarak hazırlanmış ve çalışanların bilgisine sunulmuştur. Üniversitemizin organizasyon şeması, tüm çalışanlarca görülebilecek şekilde web sitesinde paylaşılmıştır. Kalite yönetim sistemi standardında zorunluluğu kalmamış olmakla birlikte, standarda uygun olarak kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin belirlenen şartları karşılama ile uygunluğunun/devamlılığının sağlanması, Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, eksikliklerin tespit edilmesi, düzeltici faaliyet çalışmalarının yürütülmesi, risk ve fırsatların belirlenmesi, Kalite Yönetim Sisteminin performansının ölçülmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili çalışmaları yapmak üzere Üst Yönetim tarafından yetkin bir personel yazılı olarak Kalite Yönetim Sorumlusu/Temsilcisi olarak atanmıştır. Kalite Yönetim Temsilcisinin görev, yetki ve sorumlulukları, görev tanımları Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Uygulama Yönergesinde tanımlanmıştır.

### Referans Dokümanlar

- Organizasyon Şeması
- Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Uygulama Yönergesi

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Toros Üniversitesi'nde risk yönetimi süreçleri, 2022–2026 Stratejik Planı ile entegre biçimde yürütülmekte olup, kurumsal yönetim ve kalite güvencesi sistemi kapsamında sistematik olarak ele alınmaktadır. Stratejik plan doğrultusunda belirlenen amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesini etkileyebilecek tüm süreçlerde risk analizleri gerçekleştirilmektedir.

Riskler; tanımlanmış risk unsurları, mevcut risk giderici kontroller, gerçekleşme olasılığı ve etkisi dikkate alınarak değerlendirilmekte ve bu unsurların çarpımı sonucunda risk derecesi hesaplanmaktadır. Elde edilen risk düzeyleri doğrultusunda önceliklendirme yapılarak gerekli aksiyon planları oluşturulmaktadır.

Risk yönetim süreci, belirlenen risklere yönelik risk azaltıcı ve önleyici faaliyetler planlanmakta ve bu faaliyetler düzeltici faaliyet mekanizmaları aracılığıyla izlenmektedir. Böylece risklerin yalnızca belirlenmesi değil, kontrol altına alınması ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

Stratejik planlama sürecinde gerçekleştirilen SWOT analizleri, risk yönetim sisteminin temel girdilerinden birini oluşturmaktadır. Bu kapsamda SWOT analizinde tespit edilen zayıf yönler ve tehditler, ilgili birimlerin risk analiz süreçlerine dahil edilerek risk olarak değerlendirilmekte ve uygun aksiyon planlarına dönüştürülmektedir. Böylece stratejik planlama süreci ile risk yönetimi sistemi arasında bütünleşik bir yapı oluşturulmaktadır.

Üniversite bünyesinde oluşturulan stratejik plan hazırlama ekibi tarafından SWOT analiz sonuçları ile performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu izleme süreci, stratejik hedeflere ulaşma düzeyinin ölçülmesine ve gerekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasına katkı sağlamaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-FR-004-Risk Analizi Formu
- KYS-PR-002-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- KYS-LS-006-Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi

### **6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama**

Üniversitemiz; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri Stratejik Planında belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler İdare Faaliyet Raporları ile yıllık izlenmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Toros Üniversitesi 2022-2026 Dönemi Stratejik Planı
- Birim İç Değerlendirme Raporu
- Yıllık Faaliyet Raporları
- KYS-PL-001-Kalite İyileştirme Planı

### **6.3. Değişikliklerin Planlanması**

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek her türlü değişiklik, bu değişikliklerin süreçlere etkileri dikkate alınarak değerlendirilmektedir. İlgili değişiklikler planlı bir şekilde uygulanmakta ve sistemde gerekli güncellemeler titizlikle gerçekleştirilmektedir.

Değişikliklerin Planlanması Toros Üniversitesi bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

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

**Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...) Majör değişikliklerin planlaması Düzeltilici Faaliyet Prosedürü 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 elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

#### **Referans Dokümanlar:**

- KYS-FR-002 Düzeltilici Faaliyet (DF) Formu
- KYS-PR-002 Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli kaynak ihtiyacı belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Temel ve alt Süreç sorumluları, süreçlerin, faaliyetlerin uygulanmasından ve kaynak ihtiyacının tespit edilmesinden sorumludur. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir. Kaynakların temini veya ortaya çıkan güncel ve giderilmesi gereken ihtiyaçların alınması Satın Alma Birimlerince ilgili iş akışlarına göre yapılır.

#### Referans Dokümanlar:

- İMİD-İA-001- Satın Alma İş Akışı

#### 7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin kurumsal olarak benimsenmesi ve sürekliliğinin temini amacıyla "Kalite Koordinatörlüğü" oluşturulmuştur. Sistemin etkin bir şekilde işleyişi için, planlama ve organizasyon faaliyetleri çerçevesinde, gerekli programlar hazırlanmış ve görevlendirmeler gerçekleştirilmiştir. Üniversitemizin her bir biriminde Kalite Yönetim Sisteminin verimli bir şekilde uygulanabilmesi adına, uygun niteliklere sahip personel istihdam edilmiştir. Çalışanların görevleri, yetkileri, sorumlulukları ve hiyerarşik ilişkileri, görev tanımlarında detaylı bir şekilde belgelenmiştir. Aynı zamanda, tüm birimlerin hem yatay hem de dikey ilişkileri, birimlerin organizasyon şemalarında açıkça ifade edilmiştir. Personel seçimi ve planlaması, belirlenen nitelik standartlarına uygun olarak mevzuat çerçevesinde yapılmakta ve bu süreç, ilgili kurumlarca üniversitemize tahsis edilen atama kontenjanları gözetilerek gerçekleştirilmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- İKDB-PR-001- İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü
- Birimlerin Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları

#### 7.1.3. Altyapı

Üniversitemizde hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli altyapı belirlenmekte, sağlanmakta ve sürekliliği temin edilmektedir.

Altyapı hizmetleri;

- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı,
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı,
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

tarafından yürütülmektedir.

Elektrik, ısıtma-soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme, teknik destek ile donanım ve yazılım hizmetleri düzenli olarak izlenmekte ve gerekli bakım-onarım faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. İhtiyaçlar doğrultusunda bütçe planlaması yapılmaktadır.

#### Referans Dokümanlar

- YİTD-PR-001-Yapım İşleri Prosedürü
- YİTD-PR-002-Bakım Onarım Prosedürü
- BİDB-PR-001 Bilgi İşlem Prosedürü

#### **7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Ortam**

Üniversitemizde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ihtiyaçlar ve olumsuz etkenlere yönelik (mobbing, tükenmişlik sendromu, cinsiyet ayrımı, vb.) sorunlar belirlenerek gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Üniversite bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşerî şartlarını sağlamak adına Üniversitemiz üst yönetimi tarafından iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla akademik, idari personel ve öğrenci memnuniyet anketleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Üniversitenin tamamının temizlik kontrolleri ile ilgili sorumlular bulunmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi

#### **7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü**

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunun doğrulanmasına yönelik izleme ve ölçme faaliyetlerinde kullanılan kaynakların geçerli ve güvenilir sonuçlar üretmesini sağlamak amacıyla gerekli düzenlemeler ilgili süreçler kapsamında yürütülmektedir. Bu doğrultuda ihtiyaç duyulan kaynakların belirlenmesi, temini ve sürekliliği ilgili prosedürler çerçevesinde yönetilmektedir.

Hizmetlerin şartlara uygunluğunun doğrulanmasında kullanılan ölçme ve izleme ekipmanları (laboratuvar cihazları, test ve analiz ekipmanları, ölçüm ve kontrol cihazları vb.) ilgili birimler tarafından envantere kaydedilmekte ve izlenmektedir. Söz konusu ekipmanların kalibrasyon ve/veya doğrulama işlemleri belirlenmiş periyotlarda gerçekleştirilmekte, işlemlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmekte ve izlenebilirlik sağlanmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-001 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, kütüphane ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgiden oluşur. Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilgiler belirlenmekte, iç ve dış kaynaklardan elde edilen kurumsal bilginin sürekliliği sağlanmakta; ihtiyaçlar doğrultusunda güncellenmekte ve ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-001 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- BİDB-PR-001 Bilgi İşlem Prosedürü

## 7.2. Yetkinlik

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen akademik ve idari tüm çalışanların, uygun eğitim, öğrenim ve sahip olunması gereken nitelikler, kriterler ve tecrübe birikimleri, yasal mevzuat da dikkate alınarak tespit edilmiş ve görev tanımları ile dokümente edilmiştir. Üniversitemizde hizmet içi eğitimler, İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından hizmet içi eğitim prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilirliği için akademik ve idari birimler tarafından sunulan hizmetlere ilişkin, yetkinliği artırmaya yönelik eğitimler düzenlenmekte ve eğitimlerin etkinliğine dair değerlendirme çalışmaları yapılmakta, tüm kayıtlar muhafaza edilmektedir.

### Referans Dokümanlar

- İKDB-PR-002- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planı
- Eğitim Kayıtları
- Etkinlik İzleme ve Ölçme Araçları

## 7.3. Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde akademik ve idari personel ile öğrencilerimize kalite yönetim sistemine yönelik farkındalığın kazandırılması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi amacıyla aşağıdaki başlıklar altında bilgilendirmeler yapılmaktadır.

- a) Misyon, Vizyon ve Temel Değerler
- b) Kalite Politikası,
- c) Hedefler,
- d) Dokümantasyon.

## 7.4. İletişim

Üniversitemiz bünyesinde ilgili taraflarla iletişim, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, elektronik ortam, sistem dokümantasyonu, internet sayfası yoluyla sağlanmaktadır. Üniversitemizde, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- İletişim Panoları
- Elektronik Posta
- Telefon – Faks
- Hizmet İçi Eğitimler
- YGG Toplantıları
- Yüz Yüze Görüşmeler
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Üniversite Web Portalları
- Sosyal Medya
- Dilek, Öneri ve Şikâyet almaya yönelik araçlar gibi yöntemleri kullanılmaktadır.

### Referans Dokümanlar

- Toros Üniversitesi İnternet Sayfası
- EBYS Uygulaması
- BİDB-PR-001 Bilgi İşlem Prosedürü

## **7.5. Doküman Edilmiş Bilgi**

### **7.5.1. Genel**

Toros Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında kullanılan;

a) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının gerektirdiği doküman edilmiş bilgi,

b) KYS'nin etkinliği için gerekli görülen belgelenmiş bilgidir. Dokümantasyon yapısı içerisinde yer almakta olup güncelliği ve sürekliliği sağlamaktadır. Bununla ilgili Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-001 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

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

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Toros Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları, Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-001 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

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

KYS içinde doküman edilmiş bilgilerin, kullanım için uygunluğunun ve uygun şekilde korunması için kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması ve tekrar elde edilebilirliği yöntemleri Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-001 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

## **8. OPERASYON**

### **8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Toros Üniversitesi, hizmet kapsamında sunulan tüm faaliyetleri, ilgili mevzuat gerekliliklerini de içererek PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli planlamaları yapar, uygular, izleme ölçmelerle kontrol eder, önlem alır ve gerekli iyileştirme faaliyetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirir. Operasyonel planlama ve kontroller; tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar. Üniversitemiz, eğitim, öğretim faaliyetlerini planlanan ve yayımlanan akademik takvim çerçevesinde yürütür. Akademik takvim planlamasında diğer kurum ve kuruluşların programları, resmî tatil günleri, mücbir sebepler vb. hususlar dikkate alınır. Karşılaşılan uygunsuzluklarla ilgili yapılacaklar düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için gereken prosesler, iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar, kılavuzlar vb. hazırlanmış olup KYS içerisinde uygulamaları ve sürdürülebilirlikleri sağlanmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS Dokümanları
- Yükseköğretim Kanunu ve Diğer İlgili Mevzuat
- Akademik Takvimler

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

### **8.2.1. Paydaş ile İletişim**

Paydaşlar ile iletişim için gerekli yöntemler oluşturularak, değişiklikler dâhil, istek, şikâyet, öneri, soru/sorun vb. çözümlerine yönelik olarak etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yapılmaktadır. Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik paydaşlardan geri bildirimlerin alınması için iletişim yöntemleri belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Ayrıca geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Kurumsal e-posta

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

Üniversitemiz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu ve tabi olduğu yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, usul ve esaslarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Kalite Politikası
- Ulusal ve Uluslararası Protokoller
- Yükseköğretim Kanunu ve Diğer İlgili Mevzuat

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

Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat çerçevesinde Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenmiş olup, sunulan hizmetlerin gerektirdiği şartları karşılayabilecek nitelikte kaynaklara sahiptir.

Üniversitemiz tarafından taahhüt edilen eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartlar, her eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce gözden geçirilmekte ve uygunluğu değerlendirilmektedir. Şartlarda değişiklik veya uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda gerekli iyileştirme ve düzenleme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Hizmetlerin gözden geçirilmesi sürecinde; öğrenci memnuniyet anketleri, mezun anketleri ve işveren geri bildirimleri gibi ölçülebilir veri kaynakları kullanılarak sunulan hizmetin uygunluğu değerlendirilmektedir.

Ayrıca süreç çıktıları Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile desteklenmekte ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu kapsamında yürütülmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Öğrenci Memnuniyet Anketleri
- Mezun Anketleri
- İşveren Geri Bildirim Anketleri
- Üniversite Senato Kararları

- Üniversite Yönetim Kurulu Kararları
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- KYS-PR-001 Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

#### **8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Üniversitemiz, hizmet şartlarında meydana gelen değişiklikleri öğrenci ve ilgili taraflara Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), e-posta, SMS, web sayfası duyuruları ve Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) üzerinden iletmektedir.

Toros Üniversitesinde hizmet şartlarında meydana gelen değişiklikler ilgili birim sorumluları tarafından takip edilmekte ve Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmektedir. Değişikliğin dokümente edilmiş bilgiyi etkilemesi durumunda “KYS-PR-001-Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü” hükümlerine göre işlem yapılmaktadır.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilgili değişiklikler EBYS ve kurumsal web sayfası aracılığıyla duyurularak personelin bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-001-Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) Kullanım Esasları
- Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS)
- Kurumsal Web Sayfası Duyuru Sistemi
- İlgili Senato Kararları
- Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

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

Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Üniversite yetkisinde olmayıp, YÖK tarafından belirlenen mevzuat kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

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

#### **Referans Dokümanlar**

- Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Program Açma ve Geliştirme Mevzuatı
- Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ)
- Bologna Süreci / Bologna Bilgi Sistemi
- Ders Bilgi Paketi (AKTS Bilgi Paketi)
- Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- İlgili Senato Kararları
- YÖK Lisans/Lisansüstü Eğitim-Öğretim Çerçeve Yönetmelikleri
- ÖİDB-PR-002-Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

#### **8.4. Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

##### **8.4.1. Genel**

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ürün, hizmet ve prosedür dışarıdan tedarik edilmesi ihtiyacı durumunda Satın Alma Prosedür faaliyet adımları uygulanır. Satın alma ve bakım onarım anlaşmalarına dair faaliyetlerinin tamamının, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

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

Üniversitemiz dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümanite ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. İlgili satın alma kriterlerine (teknik ve idari şartnameler) göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir. Uygun olmayan ürün, hizmet, proses tespiti durumunda ilgili komisyonlar tarafından değerlendirmeler yapılır, tedarikçi ile irtibata geçilerek gerekli süreç (iade, değişim, alımın iptali vb.) başlatılır. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumun ilgili uygulamasında yapılan durum sorgulaması ile kontrol edilir. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

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

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

#### **Referans Dokümanlar**

- Toros Üniversitesi İhale Yönetmeliği
- Taşınır Mal Yönetmeliği
- İMİD-PR-006-Satın Alma Prosedürü

#### **8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

##### **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Üniversitemiz, sunmuş olduğu ön lisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi için iş akışları hazırlanarak, yetkin kişiler görevlendirilmektedir. Proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlanarak, standart gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgileri dokümanite edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- İş Akışları / Süreç Tanımları
- Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri
- Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS)
- KYS-PR-003-KYS Dokümantasyon Prosedürü

##### **8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Toros Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

a) Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden kayıt altına alınmakta ve sistem tarafından otomatik olarak numaralandırılmaktadır.

b) Öğrenci izleme, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmaktadır.

c) Akademik ve İdari Personel izleme, T.C kimlik numarası ile yapılmakta, ayrıca YÖKSİS ve AVESİS üzerinden takip edilmektedir.

- d) Araç, gereç ve ekipman izleme, taşınır kayıt numarası ile yapılmaktadır,
- e) Eğitim-öğretim programlarını izleme, Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmaktadır,
- f) Bilimsel araştırma hizmetleri izleme proje kodu ve numarası ile yapılmaktadır,
- g) Toplumsal hizmetleri (eğitimler) izleme, sertifika veya katılım belgesi numarası EBYS yazışmaları ile yapılmaktadır,
- h) Satın alma hizmetleri, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından ihale numarası ile izlenmektedir,
- i) Hukuk İşlemleri HBS, UYAP üzerinden takip edilmektedir,

### **8.5.3. Paydaşlara veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Toros Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamak ve ayrıca hassasiyet göstermektedir. Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanmıştır. Paydaşlara ait mülkiyet aşağıda belirtildiği gibidir.

- a) Öğrenci mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.
- b) Dış tedarikçi mülkiyeti; sunduğu hizmetler kapsamındaki araç, malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar.

### **Referans Dokümanlar**

- İş Akışları / Süreç Tanımları
- Eğitim-Öğretim Mevzuatı ve ilgili yönetmelikler
- Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) kayıtları
- Diploma, transkript, öğrenci kimlik bilgileri, kayıt formları, sınav evrakları ve ders sınav kağıtları
- KYS-PR-003-KYS Dokümantasyon Prosedürü

### **8.5.4. Muhafaza**

Üniversitemizde, faaliyet alanına giren hizmetlerin gerçekleştirilmesi kapsamında temin edilen ürünler ile personel ve öğrencilere ait bilgi, belge ve hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun şekilde korunması amacıyla gerekli fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmakta, tanımlanmakta ve kontrol altında tutulmaktadır.

Bu kapsamda ürün ve belgelerin muhafaza edildiği depolama alanlarının uygunluğu sorumlu birimler tarafından izlenmekte ve kontrol edilmektedir. Depolanan ürünlerin taşınması ve nakliyesi, niteliğine uygun araç ve ekipmanlar kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

Üniversiteye dışarıdan tedarik edilen ürünler Taşınır Mal Yönetmeliği hükümlerine göre kayıt altına alınmakta, stok takibi yapılmakta ve giriş-çıkış işlemleri ilgili birimlerde görevli Taşınır Kayıt Yetkilisi ve Taşınır Kontrol Yetkilisi tarafından yürütülmektedir.

Hizmetlerin yürütülmesi sonucunda oluşan veya elde edilen belge ve dokümanlar, elektronik ortamda ve ilgili birim arşivlerinde Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği ve KYS Dokümantasyon Prosedürü çerçevesinde saklanmakta, gerektiğinde geri kazanım süreçlerine dahil edilmekte veya mevzuat hükümleri doğrultusunda bertaraf edilmektedir.

### **Referans Dokümanlar**

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

- Toros Üniversitesi Arşiv Yönergesi
- Taşınır Mal Yönetmeliği
- KYS-PR-001 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KYS-PR-003-KYS Dokümantasyon Prosedürü

#### **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Toros Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin mezuniyet sonrası öğrenci özlük dosyaları ve eğitim süreçlerine ilişkin bilgi ve belgeler ilgili mevzuat ve dokümantasyon kuralları çerçevesinde muhafaza edilmektedir. Mezuniyet sonrasında transkript, diploma ve mezuniyet belgesi gibi belgeler, talep edilmesi halinde ilgili birimler tarafından yeniden düzenlenerek sunulmaktadır.

Üniversitemizden mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ve ilgili birimler tarafından takip edilmektedir. Mezun Bilgi Sistemi ve sosyal medya iletişim kanalları mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır. Mezunlarımızın görev aldığı kamu kurumlarından ve özel kuruluşlardan, periyodik uygulanan anketler aracılığıyla geri bildirim alınmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir. Üniversitemiz geri dönüşüm veya bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyetler için ilgili kurumlar ile sözleşmeler yapmakta ve/veya ilgili mevzuata göre faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- ÖİDB-PR- 002-Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

#### **8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, daha iyi hizmet vererek memnuniyeti artırmak amacıyla hizmet sunumu için, mevzuat değişiklikleri ile sistemde yapılabilecek tüm değişikliklerin kontrolünü sağlamaktadır. Bu hususlar, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülmekte ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilip muhafaza edilerek, gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-004-Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

#### **8.6. Ürün ve Hizmetin Piyasaya Sunumu (Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Kontrolü)**

Üniversitemizde, eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Süreçlere yönelik (kayıt, ders başlangıç, sınav vb.) tarihleri içeren akademik takvim hazırlanır, her eğitim-öğretim yılından önce yayımlanır. Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrenci performansları ödevler, projeler, yazılı, sözlü, uygulama sınavları vb. ile ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. Yapılan ana hizmetler hiyerarşik olarak paraflar, imzalar yoluyla kontrol edilir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Akademik Takvim
- Sınav Dokümanları
- Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- Öğrenci Bilgi Sistemi

- Bologna Bilgi Paketi (Ders Bilgi Paketi / AKTS Bilgi Sistemi)

## 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların tanımlanması, kontrol altına alınması ve ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında yürütülmektedir.

Hizmetlerin belirlenen prosedürlere, iş akışlarına veya ilgili mevzuat hükümlerine uygun gerçekleştirilmediği durumlar uygun olmayan hizmet olarak değerlendirilmektedir.

Tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin durumlara göre gerekli hallerde düzeltici faaliyetler planlanmakta ve uygulanmakta, bu faaliyetlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir. Uygun olmayan hizmetlere ilişkin veriler analiz edilerek süreç iyileştirme çalışmalarında kullanılmaktadır.

Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü ve izlenmesi ilgili akademik ve idari birim yöneticilerinin sorumluluğunda yürütülmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilmektedir.

### Referans Dokümanlar

- KYS-PR-002-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- KYS-PR-003-Dokümantasyon Prosedürü
- KYS-PR-004-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- KYS-PR-005-Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme stratejilerini, yöntemlerini, zaman ve sıklıklarını tanımlamış, ilgili sorumlulukları belirlemiştir. Sonuçların kanıtı olarak, uygun dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir. Üniversitemizde gerçekleştirilen tüm faaliyetler yıllık faaliyet raporlarında detaylı olarak yer almaktadır. Üniversitemizde tüm çalışanlarımız Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasından sorumludur. Birimlerde bulunan kalite ekipleri ise sistemin etkinliği, performans değerlendirmeleri, veri analizleri, sonuçların üst yönetime iletimi vb. konulara dair ilave sorumluluklara sahiptir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü” uygulanır.

### Referans Dokümanlar

- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet kayıtları
- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) çıktıları ve raporları
- Stratejik Plan izleme ve değerlendirme verileri
- İç değerlendirme (BİDR/KİDR) raporları

#### 9.1.2. Paydaş Memnuniyet

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına ilişkin algıları belirli aralıklarla düzenlediği paydaş memnuniyet anketleri, toplantılar, istek, dilek ve şikâyet formları, ayrıca yüz yüze görüşmeler aracılığıyla sürekli olarak izlemektedir. Sunulan hizmetlerin, hizmet alanlar tarafından talep edilen şartları ne derecede karşıladığını ve memnuniyet düzeylerini bu yöntemlerle değerlendirerek, hizmet kalitesini ve memnuniyeti sürekli göz önünde bulundurur ve buna

göre hareket eder. Paydaşların memnuniyet düzeyleri, üniversitemizde yılda en az bir defa ölçülerek detaylı bir şekilde izlenir, değerlendirilir ve raporlanır. Memnuniyetsizliklerin tespit edilmesi durumunda, üst yönetimin aldığı kararlar doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler hızla başlatılır. Bu faaliyetlerin sonuçları dikkatlice takip edilir, raporlanır ve sistemli bir şekilde kayıt altına alınır.

#### **Referans Dokümanlar**

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri

#### **9.1.3 Analiz ve Değerlendirme**

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi proseslerinde gerçekleştirilen izleme ve ölçme sonuçlarını istatistiksel yöntemler kullanarak analiz etmekte ve sonuçları sistemin ve proseslerin iyileştirilmesine yönelik çalışmalara veri oluşturacak şekilde değerlendirmektedir.

Veri analizleri;

- a) Hizmetlerin uygunluğu,
  - b) Paydaş memnuniyet derecesi,
  - c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
  - d) Planlamanın etkinliği,
  - e) Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin etkinliği,
  - f) Tedarikçilerin performansı,
  - g) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları,
- hususlarına yönelik olup, ilgili dokümanite edilmiş bilgiler muhafaza edilmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Anketler
- BİDR
- KİDR
- KYS-PR-004-Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

#### **9.2. İç Tetkik**

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standart ve mevzuat şartlarına uygunluğunu değerlendirmek amacıyla iç tetkikler gerçekleştirmektedir. İç tetkikler, üst yönetim tarafından görevlendirilen yetkin tetkikçiler tarafından bağımsız ve tarafsız bir şekilde yürütülmektedir.

İç tetkiklerin planlanması, hazırlık aşamaları, uygulanması, sonuçlandırılması, raporlanması ve takip faaliyetlerine ilişkin esaslar İç Tetkik Prosedürü kapsamında tanımlanmıştır.

Gerçekleştirilen iç tetkiklere ilişkin dokümanite edilmiş bilgiler oluşturulmakta ve muhafaza edilmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-006-İç Tetkik Prosedürü

### **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

#### **9.3.1. Genel**

Toros Üniversitesi üst yönetimi, kurumun KYS sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Kalite Koordinatörü, Üst Yönetim, Birim Yöneticileri, Birimlerin Kalite ve Risk Sorumluları ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-004-Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

#### **9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri**

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

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-004-Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

#### **9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları**

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

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-004-Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

## **10. İYİLEŞTİRME**

### **10.1. Genel**

Üniversitemiz, paydaşların memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak dâhil, sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

### **10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

Üniversitemizde uygunsuzluklara yönelik faaliyetlerin tespit edilmesi, uygulanması, etkinliğinin değerlendirilmesi ve takip işlemleri “Düzeltici Faaliyet Prosedürü” kapsamında yürütülmektedir. Bu prosedür çerçevesinde; öneri, istek ve şikâyetler, yazılı veya sözlü bildirimler,

paydaş memnuniyet anket sonuçları, rutin faaliyetlerde yapılan tespitler ile iç ve dış tetkik süreçlerinde belirlenen uygunsuzluklar ele alınmaktadır.

Tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin kök neden analizleri yapılarak, giderilmesine ve tekrarının önlenmesine yönelik düzeltici faaliyetler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Uygunsuzlukların giderilmesine yönelik faaliyetlerin ardından süreçlerin etkinliği değerlendirilmektedir.

Uygunsuzluklara ilişkin gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler sonucunda risk ve fırsatlar gözden geçirilmekte, gerekli görülen durumlarda ilgili risk ve fırsat değerlendirmeleri güncellenmektedir. Risk ve fırsatların değerlendirilmesi ve güncellenmesi ilgili süreçler ve sorumlu birimler tarafından yürütülmektedir.

Uygunsuzluklar ile düzeltici faaliyetlere ilişkin dokümanite edilmiş bilgi oluşturulmakta, kayıtların sürekliliği sağlanmakta ve muhafaza edilmektedir.

#### **Referans Dokümanlar**

- KYS-PR-002-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

#### **10.3. Sürekli İyileştirme**

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Analiz ve değerlendirilmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirilmesi çıktılarını, sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak değerlendirmektedir. Üniversitemizde, hizmet kalitesi ile paydaş memnuniyet düzeylerinin artırılması benimsenmiştir.

#### **Referans Dokümanlar**

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Toros Üniversitesi 2022-2026 Dönemi Stratejik Planı
- KYS-PR-002-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- KYS-PR-004 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- KYS-PR-006-İç Tetkik Prosedürü
- KYS-PL-001-Kalite İyileştirme Planı



