



Adres: Gürgenyatak, Canik Yerleşkesi Gürgenyatak Mahallesi, Merkez Sk. No:40-2 D:1, 55080 Canik/Samsun

Telefon: 0 (362) 313 0055/1212-1213

E-posta: kalite@samsun.edu.tr

☰ MENÜ

Kalite El Kitabı

Anasayfa » Kalite El Kitabı

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	1/21

A- SAMSUN ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1- TARİHÇE

Samsun Üniversitesi, 18 Mayıs 2018 tarihli resmi gazetede yayımlanan “Yükseköğretim Kanunu İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” kapsamında 7141 sayılı Kanun’un MADDE 7’ de belirtilen 2809 sayılı Kanunu’na eklenen ek maddelerinin EK MADDE 185 ile Samsun’ da kurulmuştur.

Samsun Üniversitesi;



Öğrenci Destek Hattı

Bilimler Fakültesi, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesine bağlı iken bağlantısı değiştirilerek Rektörlüğe bağlanan Gemi İnşaatı ve Deniz Bilimleri Fakültesi ile Özdemir Bayraktar Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesinden,

- Ondokuz Mayıs Üniversitesine bağlı iken bağlantısı değiştirilerek Rektörlüğe bağlanan Sivil Havacılık Yüksekokulu ile Kavak Meslek Yüksekokulundan,
- Rektörlüğe bağlı olarak yeni kurulan Lisansüstü Eğitim Enstitüsünden oluşmaktadır.

Günümüzde Üniversitemiz 6 fakülte, 1 enstitü, 1 yüksekokul, 2 meslek yüksekokulu ve 3.700'ü aşan öğrencisi ile eğitim-öğretimi sürdürmektedir.

2- MİSYON-VİZYON

Misyon (Öz Görev)

Nitelikli öğretim ve araştırma imkanları sunan, Ar-Ge ve yenilikçi faaliyetleri destekleyen, ülkemizin öncelikli alanları için katkı sağlayan, sosyal, kültürel ve ekonomik sorunlara küresel bir vizyonla yaklaşan ve çözüm arayışında olan bir üniversite olmak; bu kurumsal kimliği özümsemiş, katılımcı ve eleştirel anlayışı benimseyen bireyler yetiştirmeye öncülük etmektir.

Vizyon (Öz Görüş)

Nitelikli toplum tahayyülüne ulaşmış, nitelikli eğitim ve araştırmalar ile Türkiye'nin gününe ve geleceğine katma değer sağlayan üniversite.

1- SİSTEMİN AMAÇ VE KAPSAMIB- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

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

2- ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLA'

- TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi




Öğrenci Destek Hattı

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

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2/21

- **MÜŞTERİ** :Samsun Üniversitesinin 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 yapısından 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.

- **MYS** :Muhasebat Genel Müdürlüğü Harcama Yönetim Sistemi
- **ÖSYM** :Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
- **SAMÜ** :Samsun Üniversitesi
- **YÖK** :Yükseköğretim Kurulu



Öğrenci Destek Hattı

4- KURULUŞ BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Samsun Üniversitesinin işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na göre yürütülmektedir. Amacı Samsun Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi için gerekli yasal mevzuat çerçevesinde istenen çalışmaları yapmak ile ilgilidir. Samsun Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve ISO 9001:2015 KYS'nin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

İç Hususlar:

- **Kurumsal Değerlerimiz:** Samsun 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 en üst seviyede olmasını sağlamak.
- **Kurum Fiziksel Altyapısı:** Yapılacak işlerde kaliteyi sağlamak için en uygun altyapıyı sağlamak.

Dış Hususlar:

- **Yasal Şartlar:** İlgili yasal mevzuatların değişmesi.
- **Teknolojik Şartlar:** Hizmet sunduğumuz alanda/sektörde teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok ürün elde edilmesi.
- **Kültürel Şartlar:** Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi.



• **Sosyoekonomik Durum:** Toplumun maddesel ve sosyolojik durumunun pozitif ya da negatif olarak değişmesi.

• **Doğal Olaylar:** Yerel veya küresel olarak öngörülemeyen doğal olayların yaşanması.

Samsun Üniversitesi bünyesinde sistematik olarak “Stratejik Plan” çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden “GZFT Analizi” gerçekleştirilir. Ayrıca iç ve dış hususlar kurumumuz KYS kapsamında yılda 1 kez yapılan YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- [PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü](#)

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	3/21

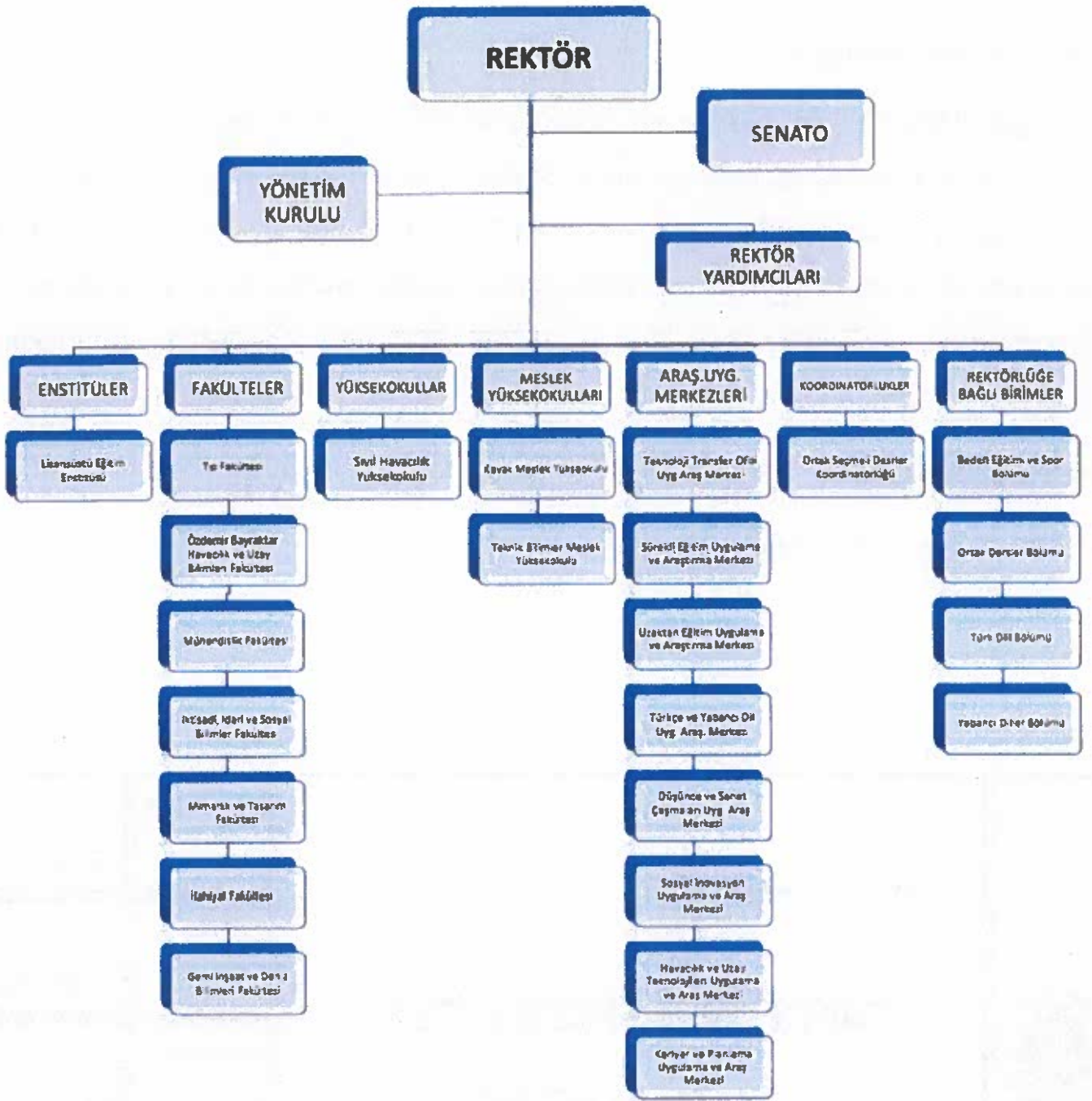
4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Üniversitemiz Canik, Ballica ve Kavak olmak üzere 3 (üç) yerleşkeye sahip olup aşağıdaki Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Rektörlüğe Bağlı Bölümler ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir, Üniversitemizin teşkilat şeması ve birimleri;

Şekil 1: Akademik Teşkilat Şeması



Öğrenci Destek Hattı



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

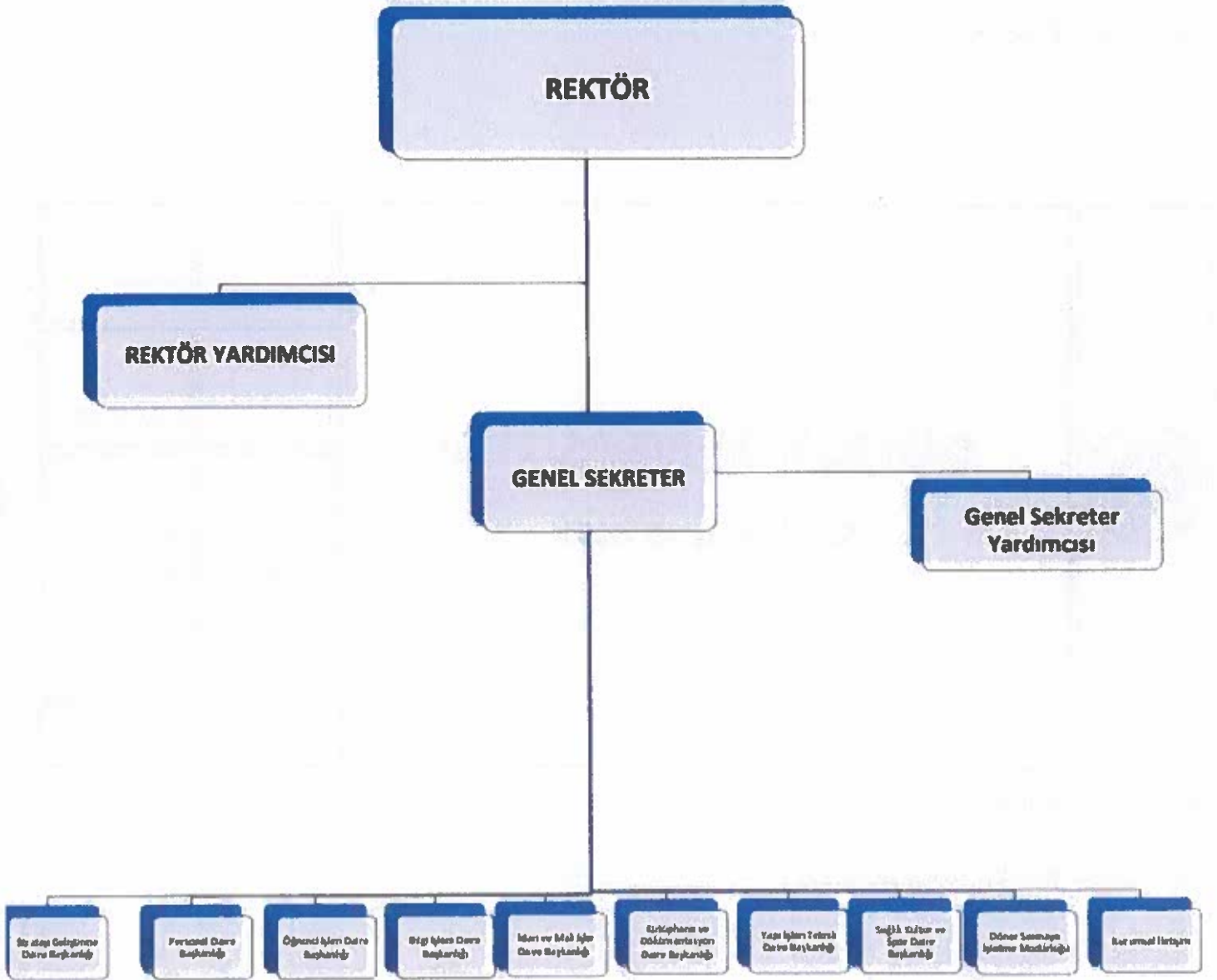
KALİTE EL KİTABI

Doküman

Öğrenci Destek Hattı

Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	4/21

Şekil 2: İdari Teşkilat Şeması



ENSTİTÜLER

- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü



Öğrenci Destek Hattı

- Özdemir Bayraktar Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi
- Mühendislik Fakültesi
- Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
- İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi
- İlahiyat Fakültesi

YÜKSEKOKULLAR

- Sivil Havacılık Yüksekokulu

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	5/21

YÜKSEKOKULLAR

- Kavak Meslek Yüksekokulu
- Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BÖLÜMLER

- Ortak Dersler Bölümü
- Beden Eğitimi ve Spor Bölümü
- Türk Dili Bölümü



Öğrenci Destek Hattı

- Tabanlar Daire Başkanlığı

İDARİ BİRİMLER

- Genel Sekreterlik
- Hukuk Müşavirliği
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- Personel Daire Başkanlığı
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Samsun 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 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



- Sürekli eğitim ve etkinliklerin artırılması
- Eğitim katılımlarının 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.)

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	KEK01
			Yayın Tarihi	18.05.2021
	Revizyon No	00		
	Revizyon Tarihi			
	Sayfa No	6/21		

Tedarikçi; İhtiyaç ve Beklentileri (Dış Paydaş) ;

- Rahat hizmet verebilme
- Zamanında ödeme alma
- Çalışma sürekliliği
- Sürekli iletişim sağlanması



Öğrenci Destek Hattı

- Sağlıklı gelir dağılımının sağlanması

- Beklentilerin açık bir şekilde ifade edilmesi

Tüzel Kişilikler (YÖK, diğer üniversiteler, sektörle ilgili ulusal ve uluslararası STK'lar, meslek odaları, resmi makamlar) İhtiyaç ve Beklentileri (Dış Paydaş) ;

- Yasal mevzuat şartlarına tam uyum sağlanması
- Her zaman insanı ve çevreyi korumaya yönelik faaliyetlerde bulunulması
- Samsun Üniversitesinin verdiği taahhütlerine uyması
- Sürekli iletişim sağlanması

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](#)
- [Samsun Üniversitesi Stratejik Planı](#)
- [Cimer Başvuruları](#)

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Samsun Üniversitesi öğrenci odaklı bir üniversite olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini ve nitelikli üniversite olma hedefine mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim-öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülke ve bölgesine kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı, "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Samsun Üniversitesi 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının uygulanamayan alanlarına aşağıda verilmektedir:



Öğrenci Destek Hattı

kullanıldığı için kalibrasyon gerekmediğinden hariç tutulmuştur.

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

- **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**

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Samsun Üniversitesi KYS, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	7/21

Samsun Üniversitesi KYS, ISO 9001 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini “Stratejik Planda” yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamıştır. Öğrenci Destek Hattı Samsun Üniversitesi sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli

yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, Samsun Üniversitesinde 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. Samsun Üniversitesinde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

Samsun 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 Samsun Üniversitesi internet sayfasında (www.kalite.samsun.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

Samsun Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS' nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyeti sağlanması ve vasal Öğrenci Destek Hattı düzeyinin artırılması mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve b

- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar.
- Oluşturulan KYS' nin etkinliğini gözden geçirme ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak gözden geçirme faaliyetlerini yürütür.
- KYS' nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- KYS etkinliği için hesap verir.
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- KYS etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referans Dokümanlar

- [PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü](#)



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon	00



Öğrenci Destek Hattı

Revizyon	
Tarihi	
Sayfa No	8/21

5.1.2 Müşteri Odağı

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz olarak benimsenmiştir. Samsun Üniversitesi Üst Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi'nin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirerek devamlı iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir. Üniversitemiz, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacı ile memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve bunlar üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- PRS06 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

KALİTE POLİTİKAMIZ;

ULUSLARARASI ANLAMDA NİTELİKLİ İNSAN GÜCÜ ÜRETEBİLMEK İÇİN EĞİTİM FAALİYETLERİ İCRA ETMEYİ,

TOPLUMSAL GELİŞİME ÖNDER, SORUNLARA ÇÖZÜMLER ÜRETEN ARAŞTIRMALAR GERÇEKLEŞTİRMEYİ,

ÜLKEMİZİN HEDEFLERİ İÇİN KATKILAR SUNMAYI VE KURUMSAL SÜREÇLERİ ÇÖZÜM ODAKLI ve SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEYİ İLKE BENİMSEYEN,

TOPLAM KALİTE YAKLAŞIMIYLA SÜRDÜRMEYİ KAPSAYAN



Öğrenci Destek Hattı

5.2.2 Kalite Politikasının Duvurulması

denetimlerde dikkate alınır. Samsun Üniversitesi internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir. “Kalite Politikası” nın, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemiği, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. “Kalite Politikası” uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Samsun Üniversitesi Kalite Politikası
- PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- PLN03 İç Tetkik Planları
- PRS11 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Samsun Üniversitesinde faaliyetlerin KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak eksiksiz bir şekilde yürütülmesi esastır. Bu amaçla SAMÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlenmiş ve bunu www.kalite.samsun.edu.tr aracılığı ile duyurmuştur. Samsun Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi” ile belirlenmiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Samsun Üniversitesinde birimler Strateji Daire Geliştirme Başkanlığı tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman

KEK01

Öğrenci Destek Hattı

Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	9/21

Referans Dokümanlar

- Samsun Üniversitesi Atama Ölçütleri Yönergesi
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımı

6- PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

SAMÜ 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 analizi yöntemi Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu ile tanımlanmıştır. SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır.

2021-2025 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu ve Stratejik Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi ile analiz edilir.

Referans Dokümanlar



Öğrenci Destek Hattı

- PRS10 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PRS13 Kurumsal Risk Yönetim Prosedürü

6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri ile birlikte birimler ve üst yönetimin belirleyeceği hedefler doğrultusunda Samsun Üniversitesi'nin kalite hedefleri oluşturur. Kalite koordinatörlüğünce oluşturulan performans raporu doğrultusunda Samsun üniversitesini hedefleri proses bazlı olarak YGG toplantılarında karar bağlanarak yayınlanır. YGG toplantılarında aynı zamanda hedefler belirlenirken, bir önceki yılın gerçekleşme göstergeleri de dikkate alınır. Karara bağlanan hedefler proses bazlı hedef takip formları ile yayınlanarak proses sorumlularına iletilir. Kalite hedeflerinin takipleri her birim tarafından hedef izleme takip formları üzerinden takip edilerek hedefe ait gerçekleşme verileri bu formla kayıt altına alınır. Kalite koordinatörlüğünün belirleyeceği periyotlarda hedef takip gerçekleşen sonuçları kalite koordinatörlüğüne iletilir. Hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı kalite faaliyet planları sorumlu, termin, kaynak ve planlanan zamanlar olarak belirlenir ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir. Hedefler ve faaliyet planlarının durumları www.kalite.samsun.edu.tr internet sitesi üzerinden takip edilir.

Referans Dokümanlar

- PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- Samsun Üniversitesi Stratejik Planı
- Kurum içi Değerlendirme Raporları
- Yıllık Faaliyet Raporları
- Yıllık Performans Raporları
- Hedef Beyan Formu
- Hedef Takip Formu

6.3.Değişikliklerin Planlanması

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





SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	10/21

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** KYS'de 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 **ORT/FRM026 KYS İç Denetim Plan 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'nün sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referans Dokümanlar

- [PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü](#)
- [PRS10 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü](#)
- [PRS03 İç Tetkik Prosedürü](#)
- [ORT/FRM026 KYS İç Denetim Plan Formu](#)



Öğrenci Destek Hattı

7.1.1.Genel

Samsun Üniversitesi Rektörlüğü;

- a) KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- b)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.

Referans Dokümanlar

- [S4.10 Satın Alma Süreçleri](#)

7.1.2.Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi'nin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması adına "Kalite Koordinatörlüğü" kurulmuştur. Üniversitemiz organizasyon şeması içerisinde yer alan tüm birimlerde Kalite Yönetim Sistemi'nin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte çalışan istihdamı sağlanmış, çalışanların görev yetki ve sorumlulukları, ast-üst ilişkileri görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümante edilmiştir. Ayrıca tüm birimlerin ayrı ayrı yatay-dikey ilişkileri birim organizasyon şemalarında belirtilmiştir. Üniversitemiz personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve ilgili kurumlar tarafından Üniversitemize tahsis edilen atama izni sayıları dikkate alınarak yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu](#)
- [2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu](#)
- [657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu](#)
- [PRS11 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü](#)
- [Personel Daire Başkanlığı İş Akışları](#)
- [Organizasyon Şemaları](#)



	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	11/21

• 7.1.3.Alt yapı

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin devamlılığının sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş, karşılamış ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli iş ve işlemleri yapmıştır. Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanmasında sürekliliğin sağlanması ile takibi ve planlanması iş ve işlemleri aşağıda belirtilen birimlerce yapılmaktadır:

- Bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığınca,
- Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca,
- Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığınca,
- Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca,
- Üniversitemiz birimlerinde kullanılan yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca takip edilmekte olup birimin web sayfasında yayınlanmakta ve bunlar kullanıma sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreçleri ve İş Akış Şemaları
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Süreçleri ve İş Akış Şemaları



Öğrenci Destek Hattı

- Strateji ve Geliştirme Daire Başkanlığı Süreçleri ve İş Akış Şemaları
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Süreçleri ve İş Akış Şemaları

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Samsun Üniversitesinde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava; adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu) karşı önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleriyle sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- Akademik Personel ve Memnuniyet Anketi
- İdari-Personel-Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Samsun Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. Samsun Üniversitesinde eğitim- öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, memnuniyet anketleri belirlenmiştir.

- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Samsun Üniversitesinde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği internet sayfalarından, kütüphane açık erişim kaynaklarından ya da çevrim içi dergileri aracılığıyla paylaşılır. Bununla birlikte öğretim elemanlarının YÖKSİS sayfalarından akademik bilgileri paylaşılmaktadır.



Öğrenci Destek Hattı

- Samsun Üniversitesi Web Sayfası
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- YÖKSİS Akademik Kadro Sayfası

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	12/21

7.2.Yeterlilik

Samsun Üniversitesinde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve onların gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve “Görev Tanımları” kapsamında dokümante edilmiştir.

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

Referans Dokümanlar

- PRS11 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- Görev Tanımları



Samsun Üniversitesi Rektörlüğü ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır:

- Kalite politikası
- Kalite hedefleri
- KYS dokümantasyonları
- İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları
- Kalite yönetim sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri
- Samsun Üniversitesi Stratejik Plan

Referans Dokümanlar

- [PRS11 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü](#)
- [Samsun Üniversitesi Stratejik Planı](#)

7.4.İletişim

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

Tüm Samsun Üniversitesi personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişimi ise internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler dış iletişimin parçalarını oluşturur. Dış paydaşlar ile gerçekleştirilen iletişimde [Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi'](#) nde uygulanmaktadır.

Hem iç hem de dış iletişimde aşağıdaki 5 (beş) sorunun cevaplanması gerekir:

- Neyle iletişim kurulacak?



Öğrenci Destek Hattı

- Kiminle iletişim kurulacak?
- Nasıl iletişim kurulacak?
- Kim iletişim kuracak?

Referans Dokümanlar

- [Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi](#)

	SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
		Yayın Tarihi	18.05.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	13/21

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

Samsun Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardı' nda istenen dokümante edilmiş bilgi, Üniversite tarafından, kalite sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi içermektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları "Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" tanımlanmış olup, "Ana Doküman Takip Listesi" ile takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- [PRS01 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü](#)
- [PRS02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)



Öğrenci Destek Hattı

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Samsun Üniversitesi KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir Şekilde alışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

Samsun Üniversitesi KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri Őu Őekildedir:

- Samsun Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Samsun niversitesinin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Samsun Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansını olmler.
- Samsun Üniversitesi Kalite El Kitabı; kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir Şekilde alıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve olme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, Samsun Üniversitesi KYS' yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. Samsun Üniversitesi KYS dokümantasyonu, internet sitesinde (www.kalite.samsun.edu.tr) tüm personelin erişebileceği Şekilde yayınlanmıştır.

Samsun Üniversitesi KYS' yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

7.5.3.Dokümante 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 kalite a vavınlar.



- PRS01 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü
- PRS02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Formu

8- OPERASYON

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Samsun Üniversitesi, faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, öncesinde gerekli planlamalarını yapar, uygular ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri yapılacak hizmetler, tüm eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar.

 SAMSUN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK01
	Yayın Tarihi	18.05.2021
	Revizyon No	00
	Revizyon Tarihi	
	Sayfa No	14/21

Üniversitemiz, her eğitim-öğretim yılı başlamadan önce eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında, akademik takvimi planlar ve yayınlar. Akademik takvim planlanırken hizmetlerin aksatılmadan yürütülmesi için tüm etkenler dikkatle incelenir (diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günler vb.). Öngörülemeyen sapmalar “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler” kapsamında ele alınır, yeni planlamalar ve kontroller yapıldıktan sonra yayınlanır.

Eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerinin planlanması ve kontrolü ilgili mevzuatlar ile yasalar çerçevesinde planlanır, bunların kontrolü yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanır.



bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır.

Üniversitemizde planlanan eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri ile planlarda meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak için tüm prosesler “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

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

Referans Dokümanlar

İç Kaynaklı Referans Dokümanlar

- PRS01 Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü
- PRS06 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Süreçleri ve İş Akış Şemaları
- YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Akademik Takvimler
- Samsun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Samsun Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- Samsun Üniversitesi Başarı Değerlendirme Yönergesi
- Samsun Üniversitesi Ek Sınav Uygulama Yönergesi
- Samsun Üniversitesi Hazırlık Sınıfı ve Yabancı Dil Dersleri Yönergesi
- Samsun Üniversitesi Yaz Dönemi Yönergesi
- Samsun Üniversitesi Yurt Dışından Öğrenci Kabulü Yönergesi
- Samsun Üniversitesi Ders Muafiyet ve İntibak İşlemleri Yönergesi

Dış Kaynaklı Referans Dokümanlar

- Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Lisans Öğrenimlerini Tamamlamayan veya Tamamlayamayan Öğrencilerin Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Hizmetlerine Başvuruları ve Meslek Yüksekokullarına İntibakları Hakkında Yönerge



Öğrenci Destek Hattı

Öğrenimine Devamları Hakkında Yönetmelik te Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik

- Yurtdışı Yükseköğretim Diplomaları Tanıma ve Denklik Yönetmeliği
- Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- Yükseköğretim Kurumlarında Yabancı Dil Öğretimi ve Yabancı Dille Öğretim Yapılmasında Uyulacak Esaslara İlişkin Yönetmelik
- Tıpta ve Diş Hekimliğinde Uzmanlık Eğitimi Yönetmeliği
- Yükseköğretim Kurumlarında Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, ÇiftAnadal, Yan Dal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik
- Doktorluk, Hemşirelik, Ebelik, Diş Hekimliği, Veterinerlik, Eczacılık Ve Mimarlık Eğitim Programlarının Asgari Eğitim Koşullarının Belirlenmesine Dair Yönetmelik
- Yükseköğretim Kurumlarının Yurt Dışı Yükseköğretim Kurumlarıyla Ortak Eğitim Öğretim Programlarına Dair Yönetmelik



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	

fa No 15/21
Öğrenci Destek Hattı

8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bölüm sekreterliklerince telefon, kurumsal e-posta ve karşılıklı iletişim yoluyla yapılmaktadır. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- Cimer Şikayetleri
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu

8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Samsun Üniversitesinde eğitim-öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili mevzuat, Bologna Sistemi, 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 YÖK ve ÖSYM tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

Referans Dokümanlar

- YÖK Mevzuatları
- Samsun Üniversitesi Eğitim, Öğretim ile ilgili Yönetmelik ve Yönergeleri
- PRS06 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim-öğretim hizmetlerinin sunumunda Bologna Sistemi kapsamındaki içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile öğrenci destek hattı üzerinden alınan hizmetin gözden



Öğrenci Destek Hattı

Referans Dokümanlar

- Eğitim ve Öğretim Planlama Süreçleri ve İş Akış Şemaları
- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Samsun Üniversitesinde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

Referanslar:

- PRS06 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Bilgi Paketi

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Samsun Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna Sistemi'nde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Samsun Üniversitesi yetkisinde olmayıp YÖK tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon	
Öğrenci Destek Hattı	



Bu nedenle, program tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- PRS12 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı Prosedürü
- PRS06 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- PRS07 OBS Yetki Tanımlama Prosedürü

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

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

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün, hizmet kalitesi, fiyat ve 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 şekliyle gerçekleştirilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve



Öğrenci Destek Hattı

yıllık olarak yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- 4737 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Satın Alma Süreç ve İş Akışları

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Samsun Üniversitesinde eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim-öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için ilgili esaslar belirlenmiş ve dokümante 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 ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon	



Öğrenci Destek Hattı

Samsun Üniversitesinde 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 için kontroller YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
- Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Süreç ve İş Akışları
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Organizasyon Şemaları

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

- Samsun Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır:
- Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- Öğrencilerimize izlenebilirliği ve kontrollü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmakta,
- Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- Satın alma hizmetleri MYS üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmekte.

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kont



Öğrenci Destek Hattı

olusturulan web alt vanı sistemleri ile sağlamaktadır (FBYS, Mezuniyet Bilgi Sistemi, ORS,

kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Samsun 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. Samsun Üniversitesi ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

- Diploma
- Nüfus cüzdanı bilgileri
- Kayıt formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Laboratuvar numuneleri

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.



Öğrenci Destek Hattı



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	18/21

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır.

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

8.5.4.Muhafaza

Samsun Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş, fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- [Satın Alma Süreç ve İş Akışları](#)

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Samsun Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Mezun Bilgi Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek 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.

Referans Dokümanlar

- [Mezun Bilgi Sistemi](#)

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü



Öğrenci Destek Hattı

standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim-öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi ve/veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır.

Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sistemi'nde duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- [PRS12 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı Prosedürü](#)
- [PRS06 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü](#)

8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

Samsun Üniversitesi Rektörlüğü eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar, ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

Referans Dokümanlar

- [Diploma Diploma Eki, Diğer Belgelerin Düzenlenmesi Dair Yönerge](#)
- [Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği](#)
- [Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği](#)

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Samsun Üniversitesinde 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.





SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	19/21

Referans Dokümanlar

- PRS10 Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

9-PERFORMANS VE DEĞERLENDİRME

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

Samsun Üniversitesinde eğitim-öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

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

KYS 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 gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması 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.

Referans Dokümanlar



Öğrenci Destek Hattı

- PRS10 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PRS03 İç Tetkik Prosedürü

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Samsun Üniversitesinde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına yönelik olarak memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve bunlar uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- CİMER Başvuruları

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

Samsun Üniversitesi KYS' nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için gerekli veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

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

9.2.İç Tetkik

Samsun Üniversitesi'nde, KYS' nin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uyup uymadığını,
- 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.

Referans Dokümanlar

- PRS03 İç Tetkik Prosedürü





SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	20/21

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

Samsun Üniversitesinde, KYS' nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından Sistem Performans Raporu hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir ve Üst Yönetim tarafından Senato/Yönetim Kurulu'nda YGG toplantısı yapılır.

Referans Dokümanlar

- [PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü](#)

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Samsun Üniversitesinde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır:

– Birimlerden gelen performans raporları

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetler içinde kendi birimlerini ilgilendiren konuların durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,



g) İç ve dış denetim sonuçları,

ğ) Dış tedarikçilerin performansı.

- Kaynakların varlığı,

- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

- İyileştirme için fırsatlar.

Referans Dokümanlar

- PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Üst yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

10- İYİLEŞTİRME

10.1.Genel

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



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK01
Yayın Tarihi	18.05.2021
Revizyon No	00



Öğrenci Destek Hattı

Referans Dokümanlar

- PRS04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- PRS10 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PRS05 Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- PRS03 İç Tetkik Prosedürü
- Samsun Üniversitesi Stratejik Planı
- Kalite Politikası

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Samsun Üniversitesi tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla aşağıda belirtilen şartlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır:

- 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

10.3.Sürekli İyileştirme

Samsun Üniversitesinde KYS' nin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. Samsun Üniversitesi; kalite politikası, stratejik plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.





Sosyal Medyada Takip Edin



Öğrenci Destek Hattı