

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	1

ÖNSÖZ

AYBÜ, Kalite Yönetim Sistemini (KYS) TS EN ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi ile Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği doğrultusunda, sürekli iyileştirme ilkesiyle oluşturmuştur.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi'nin amacı; eğitim-öğretim, araştırma, girişimcilik ve toplumsal hizmet faaliyetlerinde kaliteyi görünür kılmak ve program akreditasyonlarını desteklemektir. Ayrıca, kurumsal iç ve dış değerlendirme süreçlerini yaygınlaştırarak, yönetim ve liderlik alanlarında sürekli iyileştirmeler yapmayı ve tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı hedeflemektedir.

AYBÜ Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 kapsamında yürütülen tüm çalışmalarda personelimize rehberlik etmek amacıyla oluşturulmuştur. AYBÜ üst yönetimi, kalite çalışmalarını desteklemekte ve süreçlerin kalite standartlarına uygun bir şekilde sürekli iyileştirileceğini taahhüt etmektedir.

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	2

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	1
İÇİNDEKİLER.....	2
A. AYBÜ Kalite El Kitabının Amacı.....	4
B. AYBÜ'nün Kurumsal Kimliği.....	4
C. Tarihsel Gelişim.....	4
D. AYBÜ'nün Misyon ve Vizyonu.....	5
E. Örgüt Şeması.....	6
F. Kalite Politikası.....	6
1. Kapsam.....	7
2. Atıf Yapılan Standart ve/ya Dokümanlar.....	7
3. Kısaltmalar ve Tanımlar.....	7
4. Kuruluşun Bağlamı.....	8
4.1. Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması.....	8
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	8
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	9
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler.....	9
5. Liderlik.....	9
5.1. Liderlik ve Taahhüt.....	9
5.1.1. Genel.....	10
5.1.2. Paydaş odaklılık.....	11
5.2. Politika.....	11
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	11
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması.....	11
5.3. Kurumun Görev, Yetki ve Sorumlulukları.....	11
6. Planlama.....	12
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	12
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama.....	12
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	13
7. Destek.....	13
7.1. Kaynaklar.....	13
7.1.1. Genel.....	13
7.1.2. Kişiler.....	13
7.1.3 Altyapı.....	13
7.1.4. Proseslerin İşletimi için Ortam.....	14
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları.....	14
7.1.6. Kurumsal Bilgi.....	14
7.2. Yetkinlik.....	15
7.3. Farkındalık.....	15
7.4. İletişim.....	15
7.5. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	15
8. Operasyon.....	15
8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol.....	15
8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar.....	16
8.2.1. Paydaş ile İletişim.....	16
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi.....	16
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi.....	16
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi.....	16
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	16
8.3.1. Genel.....	16
8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması.....	17
8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri.....	17

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	3

8.3.4.	Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	17
8.3.5.	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	18
8.3.6.	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	18
8.4.	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	18
8.4.1.	Genel	18
8.4.2.	Kontrolün Tipi ve Boyutu	18
8.4.3.	Dış Tedarikçi için Bilgi	19
8.5.	Üretim ve Hizmetin Sunumu	19
8.5.1.	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	19
8.5.2.	Tanımlama ve İzlenebilirlik	19
8.5.3.	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	20
8.5.4.	Muhafaza	21
8.5.5.	Teslimat Sonrası Faaliyetler	21
8.5.6.	Değişikliklerin Kontrolü	21
8.6.	Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	21
8.7.	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	21
9.	Performans Değerlendirme	22
9.1.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	22
9.1.1.	Genel	22
9.1.2.	Paydaş Memnuniyeti	22
9.1.3.	Analiz ve Değerlendirme	23
9.2.	İç Tetkik	23
9.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	23
9.3.1.	Genel	23
9.3.2.	YGG'nin Girdileri	23
9.3.3.	YGG'nin Çıktıları	23
10.	İyileştirme	24
10.1.	Genel	24
10.2.	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	24
10.3.	Sürekli İyileştirme	24

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	4

A.AYBÜ Kalite El Kitabının Amacı

AYBÜ’de mevcut Kalite Yönetim Sistemi’nin (KYS) iyileştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla; risk ve fırsatların belirlenmesi, gerekli önlemlerin alınması, iç ve dış paydaşların beklentilerini ve yasal gereklilikleri karşılayan ürün ve hizmetlerin sürekliliğinin güvence altına alınması, uluslararası düzeyde kabul gören bir KYS anlayışının (TS EN ISO 9001:2015) katılımcı bir anlayışla uygulanarak ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet avantajı sağlanması, tüm çalışanların motivasyonun ve bağlılıklarının artırılması ve üniversite içindeki süreçlerin tanımlanarak sağlıklı bilgi akışının sağlanması hedeflenmektedir.

B.AYBÜ’nün Kurumsal Kimliği

Kurum Adı	: T.C. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Kuruluş Tarihi	: 2010
İletişim Bilgileri	
Adres	: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Esenboğa Yerleşkesi, Esenboğa Mah., Ankara, Türkiye 06760.
Telefon	: +90 312 906 1000
Faks	: +90 312 906 2950
e-Posta	: basin@aybu.edu.tr
Web Sayfası	: https://aybu.edu.tr/

C.Tarihsel Gelişim

Bilimsel veriler ışığında çağımızın ihtiyacına cevap veren araştırma faaliyetleri ile bilim ve teknolojiye katkıda bulunacak, donanımlı bireyler yetiştirmeyi amaçlayan Üniversitemiz ismini Sultan Yıldırım Bayezid Han’ dan alarak 27648 sayılı ve 21/07/2010 tarihli Resmi Gazete’ de yayımlanan “Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile kurulmuştur. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi ülkemizin 97’ nci ve başkentimiz Ankara’ nın 5’ inci devlet üniversitesidir.

07/09/2016 tarihli ve 29824 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanan “Yatırımların Proje Bazında Desteklenmesi İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” un 22. Maddesi ile üniversitemiz adı Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi olarak değiştirilmiştir.

Başlangıçta 7 fakülte ile kurulan Üniversitemiz bugün itibariyle, bünyesinde araştırma ve eğitim faaliyetini yürüten; Tıp Fakültesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi, İşletme Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi, Mimarlık ve Güzel Sanatlar Fakültesi, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Şereflikoçhisar Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Eczacılık Fakültesi ve İletişim Fakültesi olmak üzere 15 fakültesi ile uygulama ve araştırma merkezleri bulunmaktadır.

Yine hazırlık eğitimi veren Yabancı Diller Yüksekokulu ve lisans düzeyinde eğitim veren Türk Musikisi Devlet Konservatuarı, ön lisans eğitimi veren Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu da diğer akademik birimler olarak Üniversitemiz çatısı altında eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir. Üniversitemizde ayrıca Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Enstitüsü ve Uluslararası İlişkiler ve Stratejik Araştırmalar Enstitüsü bünyesinde birçok programda yüksek lisans ve doktora eğitimi yapılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	5

Üniversitemizde Tıp, Mühendislik, Mimarlık, Havacılık ve Uzay Bilimleri, Siyasal Bilgiler ve İşletme Fakülteleri ile İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Psikoloji Programında eğitim dili %100 İngilizcedir. Hukuk Fakültemiz ise devlet üniversiteleri arasında bir ilk olarak %30 İngilizce eğitim vermektedir. İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Tarih Programında da %30 İngilizce eğitim sunulmaktadır. Ayrıca, İlahiyat Fakültesi'nde eğitim dili %30 Arapça olup bir yıllık Arapça hazırlık eğitiminin ardından Türkçe eğitime devam edilmektedir.

15 Mart 2018 tarihli ve 2018/11394 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı gereği Aksaray Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde iken Şereflikoçhisar Uygulamalı Bilimler Fakültesi ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın 11.01.2018 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu toplantısında 2547 sayılı Kanun'un 2880 sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi ve 3843 sayılı Kanun'un 4' üncü maddesi uyarınca Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu 19.06.2018 tarihli protokol kapsamında Üniversitemize devredilmiştir.

Diş Hekimliği Fakültesi ile Tepebaşı Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi arasında imzalanan Birlikte Kullanım Protokolü'nün 28 Şubat 2022 tarihinde sonlandırılması ile Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi 01/03/2022 tarihinde faaliyetine başlamıştır.

Üniversitemiz 2024 yılı sonu itibariyle 1.471 akademik ve 1.078 idari personeli ile 2058'ü yabancı uyruklu olmak üzere toplam 27.479 öğrencisine eğitim-öğretim hizmeti sunmaya devam etmektedir.

D.AYBÜ'nün Misyon ve Vizyonu

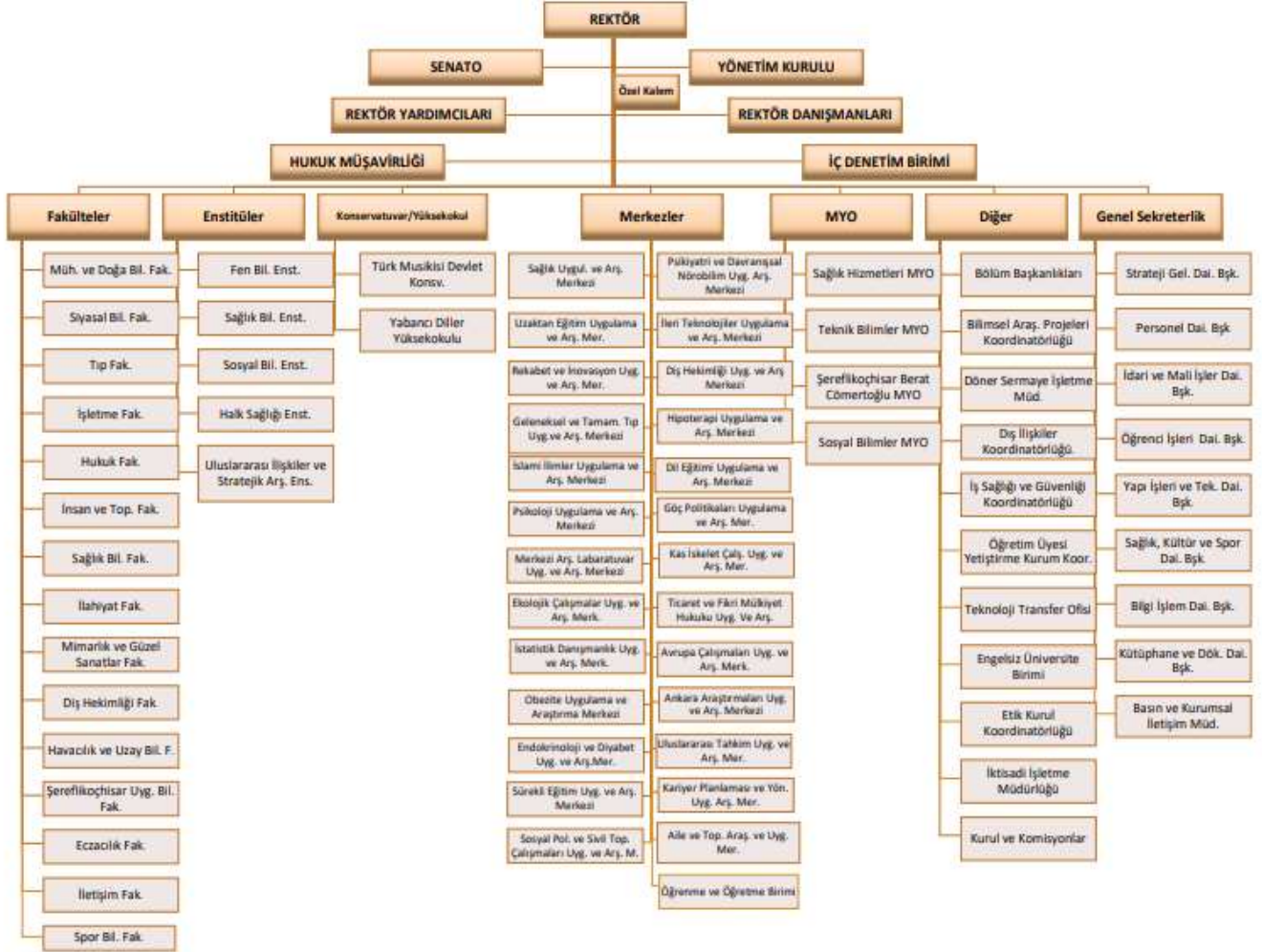
Misyon: Uluslararası düzeyde nitelikli eğitim ve toplumsal hizmet sunmayı, uygulamalı araştırmalarla bilimsel bilgi üretmeyi, girişimcilik kültürünü geliştirmeyi, yaratıcı eğitim faaliyetleri ve uluslararasılaşma yoluyla fark yaratmayı kendisine misyon edinmiştir.

Vizyon: Birey ve toplum merkezli eğitim, araştırma ve yenilikçi yöntemler aracılığıyla daha iyi bir gelecek inşasına katkı sunan, geliştirdiği toplumsal projeler ile kritik zorlukların üstesinden gelinmesine yardımcı olan ülkede öncü, uluslararası düzeyde kalitesi yüksek örnek bir araştırma üniversitesi olmak.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI		Doküman Kodu	003.KEK.001
			Yayın Tarihi	20/01/2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	
			Sayfa	6

E. Örgüt Şeması



F. Kalite Politikası

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi,

- ✓ *Eğitim* alanında yenilikçi, uluslararası ve nitelikli eğitim sunmayı ve mezunlar yetiştirmeyi,
- ✓ *Araştırma* alanında ulusal ve uluslararası ölçekte bir araştırma üniversitesi olmayı,
- ✓ *Girişimcilik* alanında girişimcilik kültürünü üniversite genelinde güçlendirmeyi,
- ✓ *Toplumsal katkı* alanında üniversitenin sahip olduğu bilimsel kapasiteyi toplumun ihtiyaçları doğrultusunda paydaşlarla iş birliği içinde etkin bir şekilde kullanmayı,
- ✓ *Kurumsal gelişim* alanında kurumsal kapasite ve verimliliği artırarak kurum ve kalite kültürünü geliştirmeyi,

amaçlamaktadır. Bu kapsamda Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, TS EN ISO 9001: 2015 kalite yönetim sistemi şartları ile YÖKAK değerlendirme ölçütlerini uygulamayı ve paydaş odaklı bir şekilde sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	7

1.Kapsam

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kurulmasının amacı; tüm birimlerde kalite bilincinin geliştirilmesi, kaynakların etkin ve verimli kullanımının benimsenmesi, sistemin etkin çalışmasını sağlayacak süreçlerin tanımlanması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesiyle iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması ve AYBÜ'nün KYS uygulamalarının şeffaf bir şekilde paylaşılmasıdır.

2.Atıf Yapılan Standart ve/ya Dokümanlar

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, prosedürler, proses kartları, talimatlar, iş akış şemaları, formlar ve listelere atıflar içermektedir. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Kalite El Kitabı, AYBÜ'nün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve bu standart şartlarının sağlandığını açıklar. Her yönetici, birim ve çalışan, kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3.Kısaltmalar ve Tanımlar

Anket (ANK): Belirli bir konuda bilgi toplamak amacıyla hazırlanan sorular bütünüdür.

AYBÜ: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi.

Düzeltilici Faaliyet (DÜF): Mevcut bir problemi veya uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını önlemek amacıyla alınan önlemleri içeren faaliyetlerdir.

Form (FRM): Bilgi toplamak, kayıt etmek veya raporlamak amacıyla kullanılan standartlaştırılmış dökümandır. FRM, belirli bir formatta düzenlenmiş alanlar içerir.

Görev Tanımı (GT): Bir çalışan veya pozisyon için belirlenen görev, sorumluluk ve yetkileri tanımlayan dökümandır. GT, işin kapsamını ve beklentileri netleştirir.

İş Akış Şeması (AKŞ): Bir sürecin veya işin adımlarını ve bu adımlar arasındaki ilişkileri görsel olarak gösteren şemadır. AKŞ, sürecin daha iyi anlaşılmasını ve yönetilmesini sağlar.

KARMER: Kariyer Planlaması ve Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi

Kalite El Kitabı (KEK): TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak oluşturulan ve bir kuruluşun kalite yönetim sistemi politikasını, hedeflerini ve uygulamalarını açıklayan dökümandır. KEK, kalite yönetim sisteminin nasıl uygulanacağını, sorumlulukları ve süreçleri tanımlar.

Kalite Yönetim Sistemi (KYS): Bir kuruluşun kalite politikalarını, hedeflerini ve süreçlerini belirleyen ve bu hedeflere ulaşmak için gereken yönetim ve kontrol mekanizmalarını içeren sistemdir. KYS, paydaş memnuniyetini sağlamak ve sürekli iyileştirme yapmak amacıyla uygulanır.

Liste (LST): Belirli bir konu veya kategori altında düzenlenmiş maddelerin sıralı dökümüdür.

Organizasyon Şeması (ORG): Bir kuruluşun yapısını ve hiyerarşisini görsel olarak gösteren şemadır. OŞ, departmanlar, pozisyonlar ve raporlama ilişkilerini tanımlar.

Plan (PLN): Belirli hedeflere ulaşmak için belirlenen stratejiler, kaynaklar ve zaman çizelgesini içeren dökümandır. PLN, organizasyonun hedeflerine sistematik olarak ulaşmasını sağlar.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	8

Prosedür (PRD): Belirli bir faaliyeti veya süreci yerine getirmek için izlenmesi gereken adımları ve sorumlulukları tanımlayan dökümandır. **PRD**, tutarlılık ve kontrol sağlamak için detaylı talimatlar içerir.

Proses (PRS): Girdileri çıktılara dönüştüren bir dizi birbirine bağlı veya etkileşimli faaliyetlerdir. Prosesler, kuruluşun genel performansını ve verimliliğini artırmak amacıyla belirlenir ve yönetilir.

PUKÖ: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al döngüsünü ifade eden ve sürekli iyileştirme sürecini destekleyen bir yönetim modelidir.

Risk (RSK): Belirli bir olayın meydana gelme olasılığı ve bu olayın sonuçlarının organizasyonun hedeflerini etkileme derecesidir.

Talimat (TLM): Belirli bir işin nasıl yapılacağını adım adım açıklayan detaylı dökümandır.

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO): Çeşitli endüstrilerdeki ürün, hizmet ve sistemler için dünya çapında kabul gören standartlar geliştiren uluslararası bir organizasyondur.

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG): Üst yönetim tarafından kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve yeterliliğini değerlendirmek amacıyla periyodik olarak yapılan toplantıdır. YGG, kalite politikaları, hedefler, iç ve dış denetim sonuçları ve sürekli iyileştirme fırsatlarını gözden geçirmeyi içerir.

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması

Üniversitemizin hedeflerine ulaşılmasını etkileyebilecek iç ve dış konular, Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesinde belirlenmiştir. Bu riskler, belirli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantıları ile İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Üniversitemizin organizasyon yapısı, kurum kültürü, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, yetki ve sorumluluklar, bilgi işlem altyapısı, insan kaynakları ve altyapı gibi kontrolümüz altında olan durumlar iç konularımızı oluşturmaktadır.

Üniversitemizin kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek dış konular ise; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, coğrafi durum, iklim şartları, doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki görev tanımlarının net olmaması, mevzuatlar ve hükümet programındaki önceliklerdir.

Üniversitenin Kurumsal Risk Yönetimi yaklaşımı, stratejik amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesini engelleyebilecek ve hizmet kalitesini düşürebilecek her türlü olayı risk olarak değerlendirir. Riskler, gerçekleşme ihtimali ve etkileri göz önünde bulundurularak ölçülür, kategorize edilir ve çözümler üretilir. Tüm birimler düzenli olarak risk değerlendirmesi yapar ve tespit edilen riskleri kayıt altına alır. Üst yönetim, risk yönetiminin etkin uygulanmasını denetler ve risk yönetimi sürecini tüm idari faaliyetlerle entegre eder. Riskler, sürekli izlenir ve güncellenir, stratejik planlama ve bütçeleme süreçlerine entegre edilir. Risk yönetimi, üniversitenin iç kontrol ve kurumsal yönetim düzenlemelerinin ayrılmaz bir parçasıdır ve tüm çalışanların sorumluluğundadır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemizde ürün ve hizmetlerin planlanması sırasında, ilgili tarafların (çalışanların, öğrencilerin, mezunların, tedarikçilerin, diğer paydaşlarımızın) beklentileri anketler, toplantılar, ziyaretler ve benzeri yöntemlerle belirlenir

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	9

ve Stratejik Planda yer alır. Üniversitemiz, hizmetlerini planlayıp yürütürken, iç ve dış paydaşlarının beklentilerini belirli periyodlar halinde gözden geçirir ve paydaşlardan oluşan danışma kurulu toplantıları ile birlikte memnuniyet anketleri gerçekleştirir. Bu süreçte dış paydaş anketleri, çalışan memnuniyet anketleri ve öğrenci anketleri gibi çalışmalar düzenli olarak yapılır. Belirlenen hedeflerin izlenmesi sürecinde, paydaşların görüş ve önerileri dikkate alınarak gerekli analizler yapılır ve iyileştirmeler yoluyla PUKÖ döngüsü sürekli bir şekilde çevrilir.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kalite Yönetim Sistemi, üniversitemizin önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetlerini, uygulama ve araştırma merkezlerini, koordinatörlük ve idari birimlerin hizmet sunumlarını, ayrıca bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek tüm unsurları kapsamaktadır. AYBÜ'nün Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, girişimcilik ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari birimlerin hizmet sunumlarını ve bu hizmetleri etkileyebilecek tüm unsurları içermektedir.

Kalite Yönetim Sistemi, Esenboğa, Milli İrade ve 15 Temmuz Şehitleri yerleşkelerimizde geçerlidir. İlerleyen yıllarda diğer yerleşkelerimize genişletme çalışmaları yürütülecektir.

Kapsam Dışında Bırakılan Maddeler

Maddeler	Gerekçe
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirdiğinden ve ölçüm zorunluluğu bulunan makine teçhizatın olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

AYBÜ, kalite yönetim sistemini TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde ve Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak oluşturur, uygular, sürekliliğini sağlar ve sürekli iyileştirir. Bu süreçte, aşağıdaki hedeflere odaklanır:

- Yenilikçi, uluslararası ve nitelikli eğitim sunmak ve mezunlar yetiştirmek,
- Ulusal ve uluslararası ölçekte bir araştırma üniversitesi olmak,
- Girişimcilik kültürünü üniversite genelinde güçlendirmek,
- Üniversitenin sahip olduğu bilimsel kapasiteyi toplumun ihtiyaçları doğrultusunda paydaşlarla iş birliği içinde etkin bir şekilde kullanmak,
- Kurumsal kapasite ve verimliliği artırarak kurum ve kalite kültürünü geliştirmek.

Bu hedeflere ulaşmak için aşağıda belirtilen prosesler arası etkileşimler de göz önünde bulundurulur.

Eğitim ve Öğretim Prosesi
Araştırma ve Girişimcilik Prosesi
Toplumsal Katkı ve Paydaş İlişkileri Yönetimi Prosesi
Yönetim ve Kurumsal Gelişim Prosesi

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve Taahhüt

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	10

Kurumun misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını destekleyen, süreçlerle uyumlu bir yönetim modeli ve idari yapılanma oluşturulmuştur. Bu model, yasal düzenlemeler doğrultusunda kurumsal yaklaşımları, gelenekleri, karar verme mekanizmalarını, kontrol ve denge unsurlarını, kurulların bağımsızlığını ve paydaş temsilini kapsar.

Kurumda liderler, kalite güvencesi sisteminin yönetimi ve kültürünün içselleştirilmesi konusunda yüksek motivasyona sahiptir. Rektör ve süreç liderleri, değişim ve belirsizlikleri dikkate alarak bu süreçleri yönetir. Birimlerde liderlik ve koordinasyon kültürü yerleşmiş olup akademik ve idari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Liderler, paydaşlarla düzenli olarak bir araya gelerek geri bildirim alır ve bu geri bildirimleri iyileştirme süreçlerinde kullanır.

5.1.1. Genel

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt gösterir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirlik ve kamuoyunu bilgilendirme ilkeleri benimsenmiş olup kullanılacak kanallar tasarlanmış ve ilan edilmiştir. Bilgilendirme adımları sistematik olarak atılmaktadır. Kurum web sayfası doğru, güncel ve erişilebilir bilgi sağlar. İç ve dış hesap verme yöntemleri kurgulanmış, ilan edilen takvim çerçevesinde uygulanmaktadır.
- Stratejik plan doğrultusunda kalite politikası ve hedefleri oluşturulmuş olup stratejik plan içerisinde “kalite kültürünü geliştirmek” ana hedeflerden biri olarak öngörülerek Üniversitemizin stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu bir şekilde güvence altına alınmıştır.
- Kalite yönetim sistemi şartları kuruluşun iş prosesleri ile entegre edilmiştir. Kurumsal performans sistemi açısından, Üniversitemizde Stratejik Plan izleme, Program Bütçe Performans Programı izleme, YÖKAK izleme gibi göstergeler ile İç Kontrol Uyum Eylem Planının takibi Kalite Yönetim Sistemi adlı entegre bilgi sistemi üzerinden takip edilmekte; sorumlu birimler, görev, zaman, hedefler gibi bilgilere yer verilerek ilgili birimlerin göstergeleri takip etmeleri sağlanmaktadır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi: Kurumun stratejik amaç ve hedeflerini gerçekleştirmesini ve bu hedeflere yönelik faaliyetlerin sürdürülmesini engelleyebilecek tüm risklerin tanımlanması, belirlenmesi, analiz edilmesi ve yönetilmesi amacıyla, risk yönetiminin üniversitede etkin bir kurumsal yönetim aracı olarak uygulanmasını sağlamak ve böylece akademik ve idari tüm süreçlere değer katacak bir sistem oluşturulmuştur.
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynaklar Stratejik planda öngörülmüş olup güvence altına alınmıştır.
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun önemi paylaşılmaktadır. Birimlerde, iç kontrol ve kalite politikası çerçevesinde görev tanımları, organizasyon yapısı, süreçler ve iş akış şemaları oluşturulmuş olup Kalite Yönetim Sistemi yazılımında güncellemeler yapılarak web sitesine yansıtılmıştır. Tüm birimlerin göstergeleri ve süreçleri, "KYS (Kalite Yönetim Sistemi)" adlı bilgi yönetim yazılımı ile takip edilmektedir.
- Düzeltilici Faaliyet, İç Tetkik ve YGG prosedürleri ile kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşması güvence altına alınmıştır.
- Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, iç kalite sistemlerini yürütmek için Üniversite ve Birim Kalite Komisyonları oluşturularak kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin katılımının sağlanması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi garanti altına alınmıştır.
- İyileştirmeyi teşvik etmek, KYS'yi içselleştirmek ve tüm çalışanların benimsemesini sağlamak amacıyla eğitimler düzenlenmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	11

5.1.2. Paydaş odaklılık

Üniversitemizde kalite güvencesi kültürünü destekleyen, tüm birimleri ve süreçleri kapsayan bir kurumsal kültür ve liderlik anlayışı bulunmaktadır. Akademik, idari personel, öğrenci ve mezun memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçlara göre iyileştirmeler yapılmaktadır. İşverenlerin mezun yeterlilikleri hakkındaki görüşleri de değerlendirilmektedir. Tüm uygulamalar bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmekte ve sonuçlar memnuniyet anketleriyle izlenmektedir. Kamu ve özel sektör kurumlarıyla iş birliği sağlamak ve paydaş katılımını artırmak amacıyla "Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Danışma Kurulu Yönergesi", kabul edilmiştir. Akademik birimlerde düzenlenen danışma kurulu toplantılarıyla paydaş ilişkileri güçlendirilmiştir. İç paydaşlar görüş ve taleplerini resmi yazıyla iletebilir ve uygun görülen düzenlemeler yapılır. Ayrıca, tüm iç ve dış paydaşların görüş ve talepleri memnuniyet anketleri aracılığıyla da alınmaktadır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi İç Kalite Sistemlerini yürütmek üzere Üniversite Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonları tüm yapıyı kapsayacak şekilde oluşturulmuş, kalite politikası belirlenmiş, bununla ilgili süreçler ilan edilmiştir.

ISO9001, YÖKAK Akreditasyonu ve Stratejik Plan çalışmaları arasındaki ilişkiyi doğrudan doğruya kurmak ve PUKÖ döngüsünü Üniversitemizin misyon bileşenlerinde ve kritik faaliyetlerinde sistematik haline getirmek amacıyla 1) eğitim, 2) araştırma, 3) girişimcilik, 4) sosyal katkı ve 5) kurumsal gelişim eksenleri doğrultusunda 2025-2029 Stratejik Planımızın beş amacı kalite politikasına entegre edilmiştir. Böylece YÖKAK kriterleri, ISO 9001 standardının şartları ve Stratejik Planımızın amaçları bir araya getirilmiştir. Kalite hedefleri ve prosesler bu kalite politikası temelinde ölçülebilir şekilde Stratejik Planda izlenen performans göstergeleri çerçevesinde hazırlanmıştır. Ayrıca hem ISO 9001 hem de YÖKAK kriter ve şartlarına uyum ve sürekli iyileştirme taahhüdü PUKÖ döngüsünü her alanda uygulamak amacıyla metne eklenmiştir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası, dokümanite edilmiş bilgi olarak hazırlanmış ve kalite politikasının sürekliliği sağlanmıştır. Politikanın oluşturulma sürecinde, taslak metin Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında paylaşılmış ve tüm birimlerin görüşüne açılmıştır. İlgili tarafların erişimine uygun şekilde açık hale getirilen kalite politikası, AYBÜ Senatosu onayı ile yürürlüğe girmiştir. Tüm birimlerde anlaşılması, duyurulması ve uygulanmasını sağlamak amacıyla, kalite politikası Kalite Koordinatörlüğü web sayfasına yüklenmiş ve gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.

5.3. Kurumun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu güvence altına almak, geliştirmek, etkinliğini sürdürmek ve sürekli iyileştirmek amacıyla Üniversitemizde Kalite Komisyonu ve birimler temelinde Birim Kalite Komisyonları oluşturulmuştur. "Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Kalite Komisyonu Usul ve Esasları," AYBÜ Senatosu tarafından kabul edilmiştir. İKOS sistemi üzerinden birimler tarafından görev tanımları ve organizasyon şemaları belirlenmiş, personelin sorumluluk, yetki ve yeterlilikleri tanımlanarak AYBÜ üst yönetimi tarafından onaylanmıştır. İKOS sisteminde yer alan görev tanımları ile yürütülen iş ve işlemlere ilişkin iş akış süreçleri belirlenerek ilgili personele bildirilmiş ve birimlerin web sayfalarında yayımlanmıştır. Ayrıca, Üniversitemiz tarafından performans ölçme ve değerlendirme süreçlerini takip etmek amacıyla KAVİS sistemi geliştirilmiştir. Birimlerin gerçekleştirdiği iş ve işlemler KAVİS sistemi üzerinden sürekli izlenmekte ve iyileştirme çalışmaları düzenli olarak yapılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	12

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Risk değerlendirme, idarenin hedeflerinin gerçekleşmesini engelleyecek risklerin tanımlanması, analiz edilmesi ve gerekli önlemlerin belirlenmesi sürecidir. Kuruluşumuzda risk ve fırsatları değerlendirmek için Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra Stratejik Plan’da her bir hedef için riskler ve alınması gereken önlemler belirlenmiştir. İç Kontrol sistemi çerçevesinde tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları yapılmış, önemli riskler için kontrol faaliyetleri, hassas görevler, sorumlular ve süreler belirlenmiş, sürekli izleme yapılmakta ve iç ve dış konuların güncelliği sağlanmaktadır. Üniversitemiz Birimlerince belirlenen riskler, İdare Risk Koordinatörü öncülüğünde Risk Kurulunun (İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu) izleme ve değerlendirme raporları doğrultusunda analiz edilecektir. Çıkarılan risk envanteri periyodik olarak yılda en az bir kez analiz edilecek ve buna ilişkin rapor düzenlenecektir.

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Kalite hedefleri Stratejik Plan hedefleri ile uyumlu ve Stratejik Plan’da ölçülen temel performans göstergelerinden oluşmaktadır. Her bir gösterge için Stratejik planda sorumlu birimler, iş birliği yapılacak birimler, riskler, stratejiler, tespitler, maliyet tahmini ve ihtiyaçlar belirlenmiştir.

Başlangıç Değeri (2023)	Temel Performans Göstergeleri	İlgili Proses	Kalite Hedefleri (2029)
%53	PG1.1.1: Öğrencilerin ders memnuniyet düzeyi (%)	Eğitim ve Öğretim	%60
31,95	PG1.1.3: Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	Eğitim ve Öğretim	28,37
0,19	PG1.5.4: Onur (not ortalaması 3-3,5 arası) ve yüksek onur düzeyinde (not ortalaması 3,5 ve üzeri) başarı ile mezun olan öğrenci oranı	Eğitim ve Öğretim	0,24
0,76	PG2.1.2: SCI, SCI-Expanded, SSCI ve AHCI kapsamındaki dergilerde öğretim üyesi başına düşen yayın sayısı (WOS)	Araştırma ve Girişimcilik	0,86
11,27	PG2.1.4: Öğretim üyesi başına düşen atıf sayısı (WOS)	Araştırma ve Girişimcilik	12,5
9.107.731	PG2.2.1: AR-GE ye harcanan toplam bütçe miktarı	Araştırma ve Girişimcilik	30.600.000
139	PG2.4.2: Uluslararası iş birliği ile yapılan yayın sayısı	Araştırma ve Girişimcilik	210
22	PG2.4.5: Üniversite-Endüstri iş birliği ile yürütülen proje sayısı	Araştırma ve Girişimcilik	32
7	PG3.3.1: Mezun, öğrenci ya da akademisyenler tarafından kurulan firma sayısı	Araştırma ve Girişimcilik	9
177	PG1.4.5: Anlaşma yapılan uluslararası kuruluş sayısı	Toplumsal Katkı ve Paydaş Yönetimi	230
46	PG2.2.5: Üniversite laboratuvarlarından faydalanan kamu kuruluşu ve özel sektör sayısı	Toplumsal Katkı ve Paydaş Yönetimi	60
75.733	PG4.5.1: Hizmet sunulan toplam hasta sayısı (afilasyon hariç)	Toplumsal Katkı ve Paydaş Yönetimi	180.000
0	PG5.3.5: Yenilenebilir enerji kaynakları kapsamında yapılan tasarruf miktarı	Toplumsal Katkı ve Paydaş Yönetimi	1.260.000

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	13

1	PG5.4.1: Akredite olan lisans program sayısı	Yönetim ve Kurumsal Gelişim	10
1.534	PG4.1.3: Hayat Boyu Öğrenme kapsamında yıllık eğitim alan kişi sayısı	Yönetim ve Kurumsal Gelişim	2.400

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kuruluş kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilir. Değişiklik ihtiyacı YGG toplantılarında her yıl, Stratejik Planın yeniden yazılması sırasında da 5 yılda bir gözden geçirilir.

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Üniversitemizde; Kalite Yönetim Sisteminin kuruluşu, devam ettirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli olan insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat ve bütçe kapsamında belirlenmekte ve tedarik edilmektedir. Kamu İdarelerince Hazırlanacak Stratejik Planlar ve Performans Programları ile Faaliyet Raporlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ve yılı Bütçe Hazırlama Rehberi doğrultusunda Üniversitemizde her yıl Performans Programı hazırlanarak mevzuatta belirlenen yasal süreler içerisinde üst yönetime sunulup web sitesinde yayımlanmaktadır. Üniversitemiz Harcama birimleri, hazırladıkları Performans Programı tekliflerini Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına gönderir, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından, Kamu İdarelerince Hazırlanacak Performans Programları Hakkında Yönetmelik ve Performans Programı Hazırlama Rehberine göre konsolide edilerek her yıl hazırlanacak olan Üniversitemizin Performans Programı mevzuatta belirlenen yasal süreler içerisinde üst yönetime sunulup web sitesinde yayımlanır. İlgili yılın Performans Göstergeleri İzleme ve Değerlendirme çalışması Kalite Yönetim Sistemi üzerinden yapılarak İdare Faaliyet Raporunda yer verilir.

7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde uygulanması ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli kişileri tayin ve temin etmektedir. 657 sayılı Kanun kapsamında; Üniversitemizde insan kaynakları yönetimi idarenin amaç ve hedeflerinin gerçekleşmesini sağlamaya yönelik yapılmaktadır. Birimlerin personel ihtiyacı nitelik ve nicelik yönünden belirlenip Personel Dairesi Başkanlığınca koordineli olarak insan kaynağının optimum dağılımını sağlayacak şekilde insan kaynağı ihtiyaç analizi yapılarak personele göre iş değil, işe göre personel ataması yapılmasına özen gösterilmektedir. Her yıl Üniversitemizde insan kaynakları ihtiyaç analizi yapılmakta ve rapor haline getirilmektedir. Üniversitemizde personelin işe alınması, görevinde ilerlemesi ve yükselmesinde bireysel performansı da dikkate alınmak suretiyle iş ve işlemler ilgili mevzuatta öngörüldüğü şekilde yürütülmektedir. Akademik personelin atama ve yükselmesi 2547 sayılı Kanun ve ikincil mevzuata göre, idari personelin atama ve yükselmesi 657 sayılı Kanun ve ikincil mevzuata göre, liyakat, kişisel gelişime verdiği önem, görevinde gösterdiği performans, temsil yeteneği gibi kriterler göz önüne alınarak yapılmaktadır.

7.1.3 Altyapı

Altyapı; binaları, ilgili tesisleri, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatları, taşıma kaynaklarını (destek hizmetlerini), bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Üniversitemizde tesis ve altyapının kullanımı izlenmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirilmektedir

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	14

Üniversitemiz 2023 sonu itibarıyla 95.733,48 metrekare eğitim ve öğretim alanı, 13.901,82 metrekare laboratuvar alanı, 23.171,01 metrekare sosyal alan ve 154.229,03 metrekare idare alanı olmak üzere toplamda 216.109,82 metrekare kapalı alana sahiptir. Mevcut tesis, altyapı olanakları kurumun yıllar içerisinde öğrenci sayılarındaki ve akademik birim sayılarındaki artış, vb. bakımından büyümesi ile orantılı olup mensuplarımıza yeterli fiziksel ve teknik altyapısı yeterince sunulmaktadır. Kurumun önceki yıllarda eksikliğini büyük oranda hissettiği yurt ve barınma imkanlarına ilişkin Esenboğa Yerleşkesinde 2022 yılında açılan Kredi Yurtlar Kurumuna bağlı kız ve erkek yurtları ile birlikte önemli bir rahatlama sağlanmıştır. Yine Esenboğa Yerleşkesinde bulunan mensupların ihtiyaç duyduğu özellikle kütüphane, çalışma alanları ve öğrenci yaşam merkezi tesislerinin kuruma kazandırılması elzemdir. Üniversite üst yönetimi bu ihtiyaç ve talebin farkında olup, bu amaç doğrultusunda planlamalarını ve diğer kamu kurumları ile olan görüşmelerini sürdürmektedir. AYBÜ halen 10 farklı yerleşkede eğitim ve öğretim faaliyetlerine devam etmektedir. Yerleşkelerimizde mensupların kullanımına açık-kapalı basket, futbol sahaları, tenis sahası, spor salonları, binicilik alanı, masa tenisi ve bilardo imkanları, sosyalleşme alanları, kafeteryalar ve yemekhaneler, dinlenme alanları, serbest çalışma alanları, lisansüstü araştırma geliştirme atölyeleri vb. bulunmaktadır.

AYBÜ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı özellikle fiziki ve teknik altyapı hizmetlerinin sorunsuz yürütülmesinde sorumlu birimlerdenidir. Bu çalışmalar için Yaklaşık Maliyet Tespit Komisyonları, Piyasa Araştırma Komisyonları, İhale Komisyonları, Yapı Denetim Heyeti ya da Kontrol Teşkilatı, Geçici ve Kesin Kabul Heyetleri kurulmaktadır. Bu komisyon ve Heyetler 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, Yapım İşleri Genel Şartnamesi ve ödemeler esnasında 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile bağlı mevzuat hükümlerine göre kurulup çalışmaktadırlar. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bilhassa bilişim altyapısıyla ilgili hizmet ve süreçlerin aksamamasından sorumlu birimdir. ABS sistemi üzerinden Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığına yapılan, bilgi işlemle ilgili ATS talepleri sonrasında gerekli işlemler yapılmaktadır. Bu işlemler, ilgili personelimiz tarafından kayıt altına alınarak ABS sistemi üzerinde saklanmaktadır. AYBÜ Uzaktan Eğitim Merkezi (AYBUZEM) kurumumuzda altyapı hizmeti sunan önemli birimlerdenidir. Nitelikli bir uzaktan eğitim sistemini sürdürebilmek adına sistemsel yeterliliklerin üst düzeyde olması AYBUZEM'in temel hedefleri arasındadır.

7.1.4. Proseslerin İşletimi için Ortam

Üniversitemizde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik huzur dahil olmak üzere çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Üniversite üst yönetimi, çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını iyileştirmek için planlamalar yapar ve gerçekleştirir. Yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, düzenli olarak Çalışan ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri uygulanmaktadır. Üniversite bünyesindeki yemekhanelerde hijyen şartları sağlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Ayrıca, üniversitenin genel temizlik kontrolleri için belirlenmiş sorumlular bulunmaktadır.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Üniversitemiz, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirdiğinden ve ölçüm zorunluluğu bulunan makine teçhizatın olmaması ya da olanların kalibrasyonunun mevcut bütçeyi çok aşması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemizin köklü bir kuruluş olması, akademik, kültürel ve sosyal birikim ile tecrübenin kurumsal hafızanın oluşmasına katkı sağlayan en önemli faktörlerdir. Aynı zamanda bir araştırma üniversitesi olarak, akademik ve teknolojik gelişmelerden elde ettiği bilgiyi paydaşlarına sunan bir kurumdur. Bu bağlamda, bölüm toplantıları ve akademisyenler arasında tecrübe paylaşımı önem taşımaktadır. Kurumsal bilginin oluşması ve paylaşılması, web sitesi, kütüphane, sosyal medya hesapları, basın, Akademik Veri Yönetim Sistemi (AVESİS) ve kalite toplantıları, iç yazışmalar, sempozyum, seminer, konferans ve söyleşiler gibi çeşitli yöntemlerle gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	15

İç kaynaklar; fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar, çalışanların yetkinlik, deneyim ve bilgi birikimleri, dokümanite edilmemiş bilgi, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından oluşmaktadır.

Dış kaynaklar; standartlar, akademik ve idari çevreler, konferanslar ve dış paydaşlardan toplanan bilgileri kapsamaktadır.

7.2. Yetkinlik

AYBÜ'nün personel ihtiyaçları belirlenirken Personel Daire Başkanlığı'nın talepleri ve açılan yeni Fakülte, Bölüm, Anabilim Dalı ve Program öğrenci sayıları da göz önünde bulundurulmaktadır. Bu doğrultuda, Cumhurbaşkanlığı ve YÖK nezdinde gerekli çalışmalar ve yazışmalar yapılarak Akademik ve İdari personel alımları gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, personelin Mesleki Yeterlilik, Kişisel Gelişim ve Motivasyonunu artırmak için Hizmet İçi Eğitimler düzenlenmektedir. Eğitimler ile ilgili anketler uygulanmakta, ayrıca yıl bir kez idari ve akademik personel memnuniyet anketleri aracılığıyla hizmet içi eğitimden memnuniyet oranı ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

7.3. Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde akademik ve idari personel ile öğrencilerimize kalite yönetim sistemi ile ilgili farkındalığın kazandırılması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi amacıyla Kalite Koordinatörlüğü tarafından oryantasyon, toplantı, seminer ve web üzerinden bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bu bilgilendirmeler aşağıdaki hususları içermektedir: Kalite Politikası, hedefler, dokümantasyon, iyileştirilmiş performansın faydaları dahil kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları, kalite yönetim sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri ve Üniversite Stratejik Planı.

7.4. İletişim

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli iç ve dış iletişimde; EBYS, telefon, faks, üniversite web sayfası, sosyal medya, mobil uygulamalar, iletişim panoları, yüz yüze görüşme, elektronik posta, hizmet içi eğitim, dilek, öneri ve şikayet kutuları ve anketler gibi araçlar kullanılmaktadır. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve ilgili yönetmelik gereğince Üniversiteye bağlı tüm akademik ve idari birimler ile ilgili bilgi edinme başvuruları, ilgili birim ile koordine edilerek Genel Sekreterlik tarafından cevaplandırılmaktadır.

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Üniversitemizde dokümantasyonun oluşturulması, muhafazası ve çoğaltılması, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü Doküman Yönetim Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Kayıtların muhafazası ve imhası ise Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği'ne uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

8. Operasyon

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz tarafından verilen tüm hizmetler, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili mevzuat gereklilikleri doğrultusunda PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsü çerçevesinde planlanır, uygulanır, kontrol edilir ve iyileştirilir. Bu kapsamda, her bir faaliyet detaylı bir şekilde analiz edilip, gerekli kaynaklar ve sorumluluklar belirlenerek hayata geçirilir. Uygulama sürecinde performans göstergeleri ve kalite standartları titizlikle izlenir. Kontrol aşamasında, elde edilen veriler ve geri bildirimler doğrultusunda süreçler değerlendirilir. Tespit edilen uygunsuzluklar ve iyileştirme alanları için etkin düzeltici ve önleyici faaliyetler

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	16

planlanır ve uygulanır. Bu sistematik yaklaşım, üniversitemizin hizmet kalitesini sürekli artırmayı ve paydaş memnuniyetini sağlamayı hedefler.

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Paydaş ile İletişim

Üniversitemizin vermiş olduğu hizmetlerin nitelikleri, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile belirlenmiştir. Bu yasal çerçeveler doğrultusunda, paydaşlarla etkin iletişim sağlamak amacıyla gerekli yöntemler oluşturulmuştur. Değişiklikler, istekler, dilekler, öneriler ve soru/sorun çözümleri için etkili ve sürekli faaliyetler yürütülmektedir. Paydaş memnuniyetini sağlamak ve geri bildirimleri değerlendirmek amacıyla düzenli olarak memnuniyet anketleri yapılır ve sonuçlar titizlikle analiz edilir. Üniversitemizin iç paydaşları ile iletişim, kurumsal e-posta, web sayfası, İKOS, EBYS, CİMER, yüz yüze ve çevrim içi toplantılar aracılığıyla sağlanır. Ayrıca, ABS üzerinden şikayet, öneri ve talepler alınır ve değerlendirilir. Bu kapsamda, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir, böylece hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyi artırılır. Kurumsal iletişim kanalları, geri bildirimlerin hızlı ve etkili bir şekilde işlenmesini ve çözüm odaklı yaklaşımların benimsenmesini sağlar. Dış Paydaşlarla iletişim protokoller, paydaş toplantıları ve anketler aracılığıyla gerçekleştirilir.

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz, paydaşlara sunulacak ürün ve hizmetlerin şartlarını belirlerken, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve üniversitemizin tabi olduğu yönetmelik, yönerge ve talimatlarda belirtilen tüm birincil ve ikincil mevzuat şartlarına titizlikle uyulmasını güvence altına alır. Ayrıca, Üniversitemiz tarafından, gerekli görülen ek şartlar da dikkate alınarak, hizmetlerin en yüksek standartlarda sunulmasını sağlamak amacıyla Kalite ve Verimlilik İzleme Sistemi (KAVİS) oluşturulmuş ve talimatnameler hazırlanmıştır. Bu sistemle, tüm iş süreçlerinin verimli ve izlenebilir şekilde yürütülmesi temin edilmektedir. Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentileri, ilgili yasal mevzuat çerçevesinde karşılanırken, sunulan hizmetlerle ilgili taahhütlerimizin yerine getirilebilmesi için tüm kaynaklar ve süreçler titizlikle yönetilir. Bu kapsamda, düzenli olarak yapılan memnuniyet anketleri ve geri bildirimler değerlendirilerek, hizmet kalitemizin sürekli iyileştirilmesi sağlanır. Böylece, üniversitemiz paydaş memnuniyetini artırarak, sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili taahhütlerini eksiksiz olarak karşılamaya çalışır.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz, faaliyet alanı kapsamındaki tüm hizmetleri 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile belirlenen çerçevede yürütmektedir. Tüm faaliyetler, ilgili kanun, yönetmelik, yönerge ve talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak titizlikle hazırlanır, düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli durumlarda revize edilerek güncellenir. Bu süreçlerin her aşaması, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda yürütülür ve ilgili paydaşlara zamanında duyurulur. Böylece, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği ve paydaş memnuniyetinin sürekli olarak artırılması hedeflenir.

8.3.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemiz hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi gerektiğinde günceller ve tüm ilgililere bu değişen şartlar hakkında bilgiyi iletir ve ilgili birimlere duyurulur.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	17

Üniversitemizin en temel tasarımı ders programları ve derslerdir. Programların tasarımı, değerlendirmesi ve güncellenmesine ilişkin tanımlı süreçler Eğitim, Müfredat ve Program Değerlendirme Komisyonu Yönergesinde mevcuttur.

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Kurumun 2020-2024 Stratejik Planında yer alan misyon ve vizyonu ile ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde ön lisans, lisans ve lisansüstü olmak üzere tüm düzeylerde derslerin öğrenme çıktıları bilgi, beceri ve yetkinlik olarak ilgili programın yeterlilikleriyle ilişkilendirilerek web sayfasında “AYBÜ Bologna Bilgi Paket”i altında Türkçe ve İngilizce dil çiftinde yayımlanarak aday ve öğrenciler ile kamuoyunun bilgisine akademik takvimde planlandığı zaman diliminde sunulur.

Program öğrenme çıktıları, Bologna süreci doğrultusunda oluşturulan Türkiye Yükseköğretim Yeterlikler Çerçevesi (TYYÇ) ve Özel Alan Yeterlilikleri ile genel anlamda uyumlu olup ayrıca her bir ders izlencesinde; içerik, eğitim ve öğretim metodolojisi, ödev, proje, saha çalışması, laboratuvar ve benzeri çalışmaların ağırlıkları, öğrenim amaçları ve çıktıları, değerlendirme kriterleri tanımlanarak ilgili dönem ders kayıtları buna göre açılmaktadır.

AYBÜ Bologna bilgi paketinde; program tanımları, program çıktıları ve bunların TYYÇ ile ilişkilendirilmesi ile AKTS kredi değerleri belirtilen ders öğretim planı yer almaktadır. Tüm programlarda dönemler bazında yer alan ders öğretim planlarında dersin amacı, içeriği, kaynaklar, değerlendirme, iş yükü hesaplaması ile program ve ders öğrenme çıktıları ilişkisi başlıklarına yer verilmiştir. Programların niteliğine göre derslerde AKTS kredisine uygun olarak laboratuvar, beceri ve simülasyon laboratuvarları, sanal mahkeme, proje, staj, stüdyo çalışması gibi ders dışı bireysel çalışmalarla öğrenci iş yüküne dayalı bir yaklaşım benimsenmiştir.

Üniversite Kalite Koordinatörlüğü bünyesinde yer alan çalışma gruplarından birisi olan Akreditasyon Komisyonu, Yükseköğretim Kalite Kurulunun akreditasyon konusunda aldığı kararları ve güncel gelişmeleri takip ederek Kalite Komisyonu tarafından belirlenen esaslar doğrultusunda Üniversite kurumsal akreditasyona ve akademik birimlerle ilişkili olarak program akreditasyonuna yönelik planlamalarını yürütmektedir

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarımı ve geliştirilmesi yapılacak belirli ürün ve hizmet tipleri için temel şartları belirlenirken şu hususlar dikkate alınır:

- Fonksiyonel ve performans şartları,
- Önceki benzer tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgi,
- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Kuruluşun uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları.

8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

AYBÜ’de programların izlenmesi ve güncellenmesi konusunda ilgili mevzuat düzenlemeleri ve tanımlı süreçler bulunmaktadır. Kurum genelinde müfredatlar ve eğitim-öğretim faaliyetleri; her yileğitim programı, öğretim elemanları ve öğrencilerden gelen geri dönüşler ve ilgilialandaki yenilikler, yasal düzenlemeler, akreditasyon kuruluşlarının tavsiye kararları, mezun görüşleri, ilgili istatistikianalizler ve diğer birçok unsur dikkate alınarak akademik birimlerimizde kurulan Eğitim Koordinatörlüğü, Dönem Koordinatörlükleri, Ölçme-Değerlendirme Alt Komisyonu, Eğitim, Müfredat ve Program Değerlendirme Birim Komisyonu ve benzerialt komisyon/kurullarda kapsamlı olarak değerlendirilmektedir

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	18

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Kurumda ders izlencelerinin geneli itibarıyla ders kazanımları ile program çıktıları arasında ilişki kurularak matrisleri tamamlanmış olup, derse ait kazanımlar ile öğretim ve ölçme-değerlendirme yöntemleri arasında ilgili bağlantılar kurulmuştur. Lisansüstü programlarda bilgi paketi içerikleri tamamlanarak 2022-2023 akademik yılı itibarıyla diploma eki verilmeye başlanmıştır. AYBÜ web sayfasında Bologna Bilgi Paketialtında tüm programların detaylarına erişmek mümkün olup, ilgili düzenlemeler akademik birimlerce bilgi paketlerine hemen yansıtılmakta ve bilgilerin güncelliği takip edilmektedir.

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

AYBÜ “Eğitim, Müfredat ve Program Değerlendirme Komisyonu Yönergesi”nde ders ve programlara ilişkin akademik birim önerilerinin dönemlik olarak alınacağı ve bir sonraki akademik yılda geçerli olacak şekilde güz yarıyılına ilişkin önerilerin en geç Mayıs, bahar yarıyılına ilişkin önerilerin ise en geç Ekim ayı sonuna kadar Eğitim, Müfredat ve Program Değerlendirme Komisyonu (EMPDK)’na sunulması gerektiği belirtilmiştir. Buna göre akademik birimlerimizin ders/program düzenlemeleri ile ilgili önerileri Bölüm/ Fakülte kurullarında incelenip uygun bulunmasını müteakip Senato gündemine alınmadan önce EMPDK’da etraflıca değerlendirilmektedir.

Akademik birimlerde programların ders dağılımı ve AKTS kredi değerleri belirlenirken; mevzuat hükümleri, ilgili ulusal ve uluslararası akreditasyon kurumlarının tavsiye kararları, öğretim elemanlarının uzmanlık alanları ile iş yükleri ve görüşleri, öğrencilerden alınan ders değerlendirme ve memnuniyet geri dönütleri göz önünde bulundurularak katılımcı bir anlayışla öğrenci ve akademik kalite odaklı bir çalışma yürütülmektedir.

Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından derslere ait iş yükünün hesaplanması amacıyla hazırlanan ve dönem sonlarında bilgi sistemi üzerinden öğrencilerin tercihine bağlı olarak Türkçe veya İngilizce uygulanan AKTS Öğrenci İş Yükü Belirleme Anketi ile Ders Değerlendirme Formları sonuçlarının yanı sıra paydaşların kalite iç güvence sistemine katkı sağlaması amacıyla uygulanan memnuniyet (akademik personel, idari personel, öğrenci, mezun öğrenci, dış paydaş), mezun yeterlilik ve benzeri anketlerden, danışma kurullarından edinilen geribildirimler ve uzaktan eğitimle ortaya çıkan çeşitlilikler akademik birimlerce öğrenci iş yükünün tespiti ve müfredatlara yansıtılması çalışmalarında dikkate alınmaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu kapsamında AYBÜ’ye tahsis edilen bütçe ödeneklerinin üniversitenin ihtiyaçları doğrultusunda Stratejik Planda belirlenen amaç ve hedefler dikkate alınarak belirlenmektedir. Mali ve İdari İşler Başkanlığı, tüm birimlerin temizlik ve kırtasiye alımları ile yatırım kapsamında laboratuvar cihazları ile makine teçhizat, mefruşat ve büro mobilya alımlarını gerçekleştirmektedir. Alınan hizmetlerin takibi ve kontrolü yapılmakta olup iç ve dış (Sayıştay) denetimlerle incelenmektedir. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca ön mali kontrol faaliyetleri, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Maliye Bakanlığı tarafından yayımlanan İç Kontrol ve Ön Mali Kontrolle İlişkin Usul ve Esaslar ile Üniversite İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi çerçevesinde yürütülmektedir. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından AYBÜ’nün eğitim-öğretim ve bilimsel araştırma faaliyetlerini desteklemek amacıyla veri tabanı abonelikleri gerçekleştirilmektedir. Veri tabanı hizmetini sunmak amacıyla bilgi teknoloji alt yapısını sürekli güncel tutmaktadır.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	19

Mali ve İdari İşler Başkanlığı, sorunları çözümleyici bir yaklaşımla tüm birimlerimizin mal ve hizmet ihtiyaçlarının karşılanmasında Kamunun ve Üniversite menfaatlerini ön planda tutmakta, kaynakların ihtiyaca göre yerinde kullanılmasına tüm personeliyle özen göstermekte, teminlerde açık, şeffaf ve rekabeti sağlayıcı şekilde davranmaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca ön mali kontrol faaliyetleri; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından yayımlanan İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar ile Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Ön Mali Kontrol Yönergesi çerçevesinde yürütmekte hizmet alım işlerini ön mali kontrol işlemlerine tabi tutmaktadır.

8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz, dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin teminine dair yöntemleri ve ihtiyaca uygun satın alma kriterlerini belirler ve bu doğrultuda teknik şartnameleri hazırlar. Şartnameler, ürün veya hizmete ait tüm detaylı bilgileri içerir, böylece kalite ve performans beklentilerimiz net bir şekilde ifade edilir. Bu süreçte, teknik özellikler, kalite standartları, teslimat süresi, garanti şartları ve bakım gereksinimleri gibi hususlar ayrıntılı olarak tanımlanır. Tedarikçi belirleme ve değerlendirme süreçlerimiz, Kamu İhale Kanunu'nda belirtilen esaslara göre yürütülür.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemizin ana ve destek faaliyetlerini gerçekleştiren birimlerde sunulan hizmetler için ayrıntılı iş akışları hazırlanmıştır. Hizmetlerin gereğine uygun şekilde sunulmasını sağlamak amacıyla yöntemler belirlenmiş ve bu süreçlerin doğruluğunu kontrol etmek için ölçütler oluşturulmuştur. Hizmet akışında oluşabilecek hataları önlemek ve minimize etmek amacıyla kapsamlı risk analizleri yapılmıştır. Tüm bu süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesi ve izlenmesi için birimler düzenli olarak kayıt tutmaktadır. Hizmetlerin sağlıklı bir şekilde sunulması için gerekli altyapı, yazılım, donanım ve uygun çalışma ortamları sağlanmıştır. Her bir faaliyet için geriye dönük izlenebilirlik sağlanacak şekilde formlar tasarlanmış ve bu formlar ilgili birimler tarafından düzenli olarak doldurulmaktadır. Bu sayede, hizmet kalitesinin sürekli olarak yüksek tutulması ve olası hataların hızlı bir şekilde tespit edilip düzeltilmesi amaçlanmaktadır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemizde iç kontrol, kalite ve stratejik yönetim çalışmalarını bütünleştiren KYS (ORVİKS) entegre yönetim bilgi sistemi bulunmakta ve aktif olarak kullanılmaktadır. Bütün birimlerimizin görev tanımları ve iş süreçleri bu programda yer almaktadır. Bunun yanı sıra stratejik hedeflerin ve YÖKAK kalite çalışmalarının takibi de bu sistem aracılığıyla yapılmaktadır. Birimlerden istenen gösterge sonuçları ile tüm kanıtlar KYS sistemine yüklenmekte ve buradan analiz için çekilmektedir. Kurumun önemli etkinlikleri ve süreçlerine ilişkin veriler toplanmakta, analiz edilmekte, raporlanmakta ve stratejik yönetim için kullanılmaktadır.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı bünyesinde muhasebe birimine ait tüm iş ve işlemler için KBS, MYS, Bütünleşik Kamu Mali Yönetimi Sistemi, Hazine Nakit Talebi Sistemi, Taşınır Kayıt Yönetimi Sistemi; Bütçe birimine ait iş ve işlemler için E-Bütçe, Program Bütçe, Ka-ya ile Stratejik Plan, Performans Programı, İç Kontrol Uyum Eylem Planı, Kalite kapsamında hazırlanan kurum iç değerlendirme raporlarına ilişkin tüm veri toplama ve izleme işlemleri Kurumumuzun kullanmakta olduğu KYS (Kalite Yönetim Sistemi) bilgi sistemi üzerinden yürütülmektedir. Ayrıca, Genel Sekreterlik bünyesinde, tüm birimlerde yürütülen faaliyetlerin talimatnamelerle belirli bir standartta gerçekleştirilmesi ve idari personelin bu kapsamda performansının izlenmesi amacıyla Kalite ve Verimlilik İzleme Sistemi (KAVİS) kullanılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	20

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı internet sitesi aracılığıyla hızlı ve güvenli bir şekilde bilgiye erişim sağlanmaktadır. Raporlama, diploma ve diploma eki, başvurular, müfredatlar, kayıtlar, sınavlar, anket ve benzeri tüm öğrenci işlemlerinin yanı sıra ilgili akademik birim/ personel işlemleri detaylı ve etkin bir yapı olarak kullanılan Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi aracılığıyla yürütülmektedir. Akademik/İdari personel ile öğrenciler tarafından aktif olarak kullanılan bu sistemin tüm süreçlerinin kontrolü ve yürütülmesi Öğrenci İşleri Başkanlığı uhdesindedir. YÖK Başkanlığının merkezi veri tabanı olan YÖKSİS'e program, öğrenci, kontenjan ve benzeri hususlarda üniversitemizin ilgili veri girişleri Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca yapılmaktadır.

EBYS ile ise gelen ve giden iç dış yazıların dağıtım, takip, kapatma ve arşivleme gibi belge yönetimi gerçekleştirilmekte ve evraka elektronik ortamda hızlı ve kolay erişim sağlanmaktadır.

AYBÜ'nün sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır.
- Öğrencilerimizin izlenebilirliği, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile öğrenci bilgi sistemi üzerinden yapılmaktadır.
- Tüm personelimizin izlenebilirliği, kurum sicil ve T.C kimlik numarası ile yapılmaktadır.
- Araç, gereç ve ekipmanın izlenebilirliği taşınır sicil numarası ile yapılmaktadır.
- Eğitim, öğretim programlarının izlenebilirliği Öğrenci Bilgi Sisteminde yer alan Bilgi Paketleri ile yapılmaktadır.
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmaktadır.
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmaktadır.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini desteklemek amacıyla bilgi kaynaklarının hizmete sunulmasında Kütüphane Otomasyon Sistemi, Web Sayfası, Kampüs Dışı Veri Tabanı Erişimi ve Açık Erişim Sistemi gibi bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmaktadır. Bu teknolojiler sayesinde, hızlı ve güncel bilgiye 7/24 erişim imkânı sağlanmaktadır. Ayrıca, bilgi teknolojileri sistemlerinin düzenli kontrolü yapılmakta ve sunulan hizmetler sürekli olarak iyileştirilmektedir.

AYBÜ'nün sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır.
- Öğrencilerimizin izlenebilirliği, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile öğrenci bilgi sistemi üzerinden yapılmaktadır.
- Tüm personelimizin izlenebilirliği, kurum sicil ve T.C kimlik numarası ile yapılmaktadır.
- Araç, gereç ve ekipmanın izlenebilirliği taşınır sicil numarası ile yapılmaktadır.
- Eğitim, öğretim programlarının izlenebilirliği Öğrenci Bilgi Sisteminde yer alan Bilgi Paketleri ile yapılmaktadır.
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmaktadır.
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmaktadır.
- Kütüphane bilgi hizmetleri, Kütüphane Otomasyon Sistemi üzerinden öğrenci numarası veya akademik-idari personel sicil numarası kullanılarak sağlanmaktadır. Veritabanlarına kampüs dışından erişim ise kurumsal e-posta adresi ile gerçekleştirilmektedir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz, kendi denetiminde olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece, müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina gösterir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	21

- Öğrenci ve mezun mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.
- İdari ve akademik personel mülkiyet; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri, akademik çalışmalar, ders notları/kayıtları, sınav soruları vb. kapsar.
- Dış tedarikçi mülkiyeti; fikri mülkiyet ve kişisel bilgiler ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatı kapsar.

8.5.4. Muhafaza

KYS dokümanlarının yayınlanması, dağıtılması, revizyonu, iptali ve dış kaynaklı dokümanların dahil edilmesi ile bilgilerin korunması esasları "Doküman Yönetim Prosedürü"nde tanımlanmıştır. Üniversitemizde hizmetlerin gerçekleştirilmesi için alınan ürünler ile personel ve öğrencilere ait belgeler, fiziksel ve elektronik ortamda korunmaktadır. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi uygun araç ve teçhizatla yapılır ve muhafaza şartları sorumlu birimlerce izlenir. Dışarıdan tedarik edilen ürünler, Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem görür; stoklar, giriş ve çıkış kayıtları ilgili Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi tarafından yönetilir. Hizmetler sonucunda elde edilen belgeler ve dokümanlar, "Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" kapsamında elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında depolanır, taşınır, geri dönüştürülür veya imha edilir.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizden mezun olan öğrencilerimiz, KARMER, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve diğer ilgili birimler tarafından takip edilmektedir. Mezun Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya kanalları aracılığıyla mezunlarımızla iletişim sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır. Kamu ve özel sektörde mezunlarımızın durumunu izlemek amacıyla belirli periyotlarda anketler düzenlenmekte ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanmaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğu sürdürmek, paydaş ihtiyaçlarını karşılamak ve memnuniyeti artırmak için mevzuat ve sistem değişikliklerinin kontrolünü sağlar. İlgili birimler değişiklikleri görüşür, kararları dokümante eder. Gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Üniversitemiz, eğitim-öğretim ve AR-GE faaliyetlerini, üretimin en başından sonuna kadar olan tüm süreçleri kontrol eder. Eğitim ve öğretim faaliyetleri, akademik takvimde belirtilen tarihlerde başlar ve biter, sınavlar ise öğrencilerin uygunluklarını ölçmek için yapılır. Öğrenci İşleri, transkript verirken belirli adımları izler; başvuru evraklarının tam olup olmadığı kontrol edilir, gerekli imzalar ve paraflar yoluyla faaliyetlerin ilgili dokümantasyona uygunluğu sağlanır. Ana hizmetlerimizin kontrolü, dosya muhteviyatı ve başvuru evraklarının tam olup olmadığı gibi hususlar, hiyerarşik olarak kontrol edilir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), sunulan hizmetlerin onaylanması sürecinde izlenebilirlik ve kayıt sağlar. Bu sistem, hizmetleri onaylayan kişilerin izlenmesini ve kaydını etkin bir şekilde gerçekleştirir, böylece tüm süreçlerin şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde yürütülmesine katkıda bulunur.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerin, istenilen şartları karşılamasının sağlanması ve şartları karşıladığının doğrulanması amacıyla süreçlerin uygun yerlerinde kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilir. Üniversite KYS çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında meydana gelen veya gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tanımlanması, sebeplerinin belirlenmesi, ortadan kaldırılması, tekrarın önlenmesi ve sürekli iyileştirme

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	22

etkinliğinin sağlanması için İç Tetkik ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanır. Bu prosedürlerin tüm çıktıları YGG ile gözden geçirilir.

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesinde kurumsal performans yönetimi sistemi stratejik plana, bütçeye ve kalite çalışmalarına bağlı olarak yürütülmektedir. Kurumsal performans sistemi açısından, Üniversitemizde Stratejik Plan izleme, Program Bütçe Performans Programı izleme, YÖKAK izleme gibi göstergeler ile İç Kontrol Uyum Eylem Planının takibi Kalite Yönetim Sistemi adlı entegre bilgi sistemi üzerinden takip edilmekte; sorumlu birimler, görev, zaman, hedefler gibi bilgilere yer verilerek ilgili birimlerin göstergeleri takip etmeleri sağlanmaktadır. Program Bütçe Esaslarına Göre Performans Programı İzleme Rehberi, Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik, Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzunda belirtilen hususlara göre işlemler yürütülmekte, idare faaliyet raporunda hem stratejik plan izlemesi hem program bütçe esaslarına göre hazırlanan performans programlarına yer verilmektedir. Performans göstergeleri istisnasız bir şekilde takip edilmekte, performans hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı raporlanmaktadır. Bunun yanı sıra eğer performans hedeflerin tutturulamaması söz konusu ise sapmanın nedeni değerlendirilmekte ve bu gerçekleşme sonuçları da raporlanmaktadır. Böylece PUKÖ döngüsünün süreklilik arz etmesi sağlanmaktadır.

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

AYBÜ liderlik, yönetim ve kalite uygulamaları paydaşların katılımı ile şeffaf, sistemli ve sürdürülebilir bir bakış açısıyla yürütülmektedir. Stratejik Planlarımız tüm paydaşların görüşü alınarak ve bir önceki Stratejik Planın ayrıntılı değerlendirilmesi yapılarak hazırlanmıştır. AYBÜ'de iç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılımına ilişkin mekanizmalar tanımlanmıştır.

Kurumda kalite güvencesi kültürünü destekleyen, tüm birimleri ve süreçleri kapsayan kurumsal kültür ve liderlik anlayışı bulunmakta olup; bu kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerden akademik, idari personel ve öğrenci memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçlara göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Tüm bu uygulamalar kurumdaki bütüncül kalite yönetimi kapsamında yürütülmekte ve bu uygulamaların sonuçları memnuniyet anketleriyle izlenmektedir. Üniversitede yürütülen tüm iç ve dış paydaş memnuniyet anketleri kalite kurulu tarafından takip edilmektedir. Bu anketlere ilişkin elde edilen sonuçlar dikkate alınarak gerekli durumlarda iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır. Genel memnuniyet anketleri yılda bir kez Kasım-Şubat ayları arasında farklı platformlarda paylaşılır ve paydaşların ankete katılımı sağlanmaktadır. Bu anketlerin dışında dilek-şikâyet kutuları çevrimiçi QR kodu ile oluşturulmuş ve sonuçlar anlık olarak Genel Sekreterlik tarafından takip edilmektedir.

AYBÜ'de kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları ile iş birliği sağlamak, ilişkileri geliştirmek ve paydaş katılımını sağlamak üzere birim danışma kurullarının oluşturulmuş ve çalışma usul ve esaslarının belirlenmiştir. Toplumsal sorumluluk hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik faaliyetlerin planlama ve gerçekleştirilmesinde farklı birimlerinde görev yapan akademik ve idari personelin bilgi birikimi ve tecrübesinden yararlanıldığı gibi ilgili iç ve dış paydaşların katkıları da alınmaktadır.

Paydaş memnuniyet oranları stratejik planın en önemli performans göstergelerinden biri olup her yıl düzenli olarak ölçülen iç ve dış paydaşlarımız şunlardır: Akademik personel, idari personel, öğrenciler, mezunlar ve diğer dış paydaşlar.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	23

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu, memnuniyeti, planlamanın gerçekleşme oranını, proseslerin performansını, ihtiyaçları ve fırsatları belirleyebilir. Üniversite genelinde elde edilen tüm anket sonuçları Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından analiz edilmektedir. Bu anket sonuçları ile birlikte istek, öneri ve şikâyet taleplerinin raporları, toplantılar ve yüz yüze görüşmeler neticesinde elde edilen bilgiler bir bütün olarak incelenmekte ve sorunlara ilişkin çözüm üretilmektedir. Yapılan analiz sonuçları, hizmetlerin uygunluğu, paydaşların memnuniyeti, uygulanmakta olan standardın gereği oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin performansı, iyileştirme ihtiyaçları ve sürekliliği, dış tedarikçilerin performansının değerlendirilmesi için kullanılır. Ayrıca, KAVİS sistemi ile tüm idari personelin performansı sürekli olarak izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler aylık olarak planlanıp uygulanmaktadır.

9.2. İç Tetkik

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standarda ve mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve devamlılığını belirlemek için düzenli aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirir. Bu tetkikler, sistemin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını değerlendirmek amacıyla yapılır. İç tetkikler, üst yönetim tarafından atanmış, bağımsız ve uzman personel tarafından "İç Tetkik Prosedürü"ne göre yürütülür. Denetleme programı planlanır, uygulanır, sonuçlar raporlanır ve gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir. Bu prosedüre göre, KYS etkinliği izlenir ve sürekliliği sağlanır.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, KYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve stratejik planla uyumunu sağlamak için KYS'yi düzenli aralıklarla gözden geçirir. KYS politikası, hedefler, proses değişiklik gereklilikleri ve sistemin etkinliğini izlemek için yılda en az iki kez toplantı düzenlenir ve gerektiğinde toplantı sayısı artırılabilir. Bu toplantılar "Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü" kapsamında yapılır.

9.3.2. YGG'nin Girdileri

YGG'nin girdileri aşağıda belirtilmiştir:

- Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Eğitimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların yeterliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği.

9.3.3. YGG'nin Çıktıları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	24

YGG gündemiyle toplanan Senato toplantısının raporu Senato Karar Defterine Genel Sekreterlik tarafından yazılır. İzlenmesi gereken faaliyetler ise Kalite Koordinatörlüğü tarafından YGG Karar Takip Formuna işlenir. Bu formda, yapılması gereken faaliyetler, faaliyetlerle ilgili sorumlular ve faaliyetlerin son tarihi yazılır. YGG toplantısında alınan kararlar, ilgili ve sorumlulara Genel Sekreterlik tarafından elektronik ortamda duyurulur. Kalite Koordinatörlüğü, alınan kararları YGG Karar Takip Formunda izler.

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsar: a) İyileştirme fırsatları b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyaçları c) Gereken kaynaklar.

10. İyileştirme

10.1. Genel

Üniversitemiz, hizmetlerin performans ve etkinliğini artırmak, paydaş memnuniyetini yükseltmek ve gelecekteki ihtiyaçları karşılamak amacıyla iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. İstenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit ederek düzeltici eylemler gerçekleştirir. İyileştirme fırsatlarını tespit edip, memnuniyet oranını artırmak için faaliyetler düzenler. KYS hedef ve politikalarının benimsenmesi, uygulanması ve analiz edilerek düzeltici faaliyetlerin yürütülmesi YGG ile sağlanır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

AYBÜ Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tespit edilen veya gelecekte ortaya çıkması muhtemel uygunsuzlukların sebeplerinin belirlenmesi ve düzeltilmesi, tekrarının önlenmesi amacıyla yapılacak çalışmaları belirlemek amacıyla "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" hazırlanmıştır. Bu prosedür, AYBÜ'de mevcut ya da potansiyel uygunsuzlukların ve bu uygunsuzlukların sebeplerinin giderilmesi için yapılan tüm düzeltici faaliyetleri kapsar.

Düzeltilici faaliyet çalışmaları aşağıda belirtilen durumlara dayalı olarak başlatılabilir:

- Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Eğitimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların yeterliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar,
- İstek, öneri, teşekkür ve şikayet kanallarına (kutu, e-mail vb) gelen hususlar.

Uygunsuzlukları gidermek ve tekrarını önlemek amacıyla talep edilen düzeltici faaliyetlerin zamanında yerine getirilip getirilmediği ve sonuçlarının etkinliği Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir. Süreç, DÜF Takip Formu'ndan izlenir. Tüm düzeltici ve önleyici faaliyet çalışma sonuçları, Kalite Koordinatörlüğü tarafından YGG toplantılarında raporlanır ve sunulur.

10.3. Sürekli İyileştirme

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör

	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi AYBÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	003.KEK.001
		Yayın Tarihi	20/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	
		Sayfa	25

AYBÜ, öğrenciler başta olmak üzere iç ve dış paydaşların taleplerine cevap vererek ve değişen koşullara uyum sağlamaya yönelik politikalar üreterek sürdürülebilirliğini sağlamayı ve yükseköğretimde fark yaratan bir konumda olmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda idari faaliyet raporları ve ölçme ve izleme yoluyla sürekli iyileştirmenin sağlanması için düzenli olarak stratejik planlama süreci gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi ve paydaş memnuniyetinin artırılması esastır. Kalite politikası, hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi ve düzeltici-önleyici faaliyetler ile KYS'nin etkinliği sağlanır. Uygunsuzluk durumlarında nedenlerin saptanması, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü ve YGG Prosedürü uygulanır ve KYS'nin etkinliği izlenmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ayşegül YİĞİTER Birim Kalite Komisyonu Üyesi	Merve EROL Birim Kalite Komisyonu Başkanı	Ali Cengiz KÖSEOĞLU Rektör