



ERCIYES ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

2022

İçindekiler

1. Kapsam	1
2. Atıf Yapılan Standart ve / veya Dokümanlar	2
3. Terimler ve Tarifler	3
4. Kuruluşun Bağlamı	5
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	5
4.1.1 Tarihçe	5
4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim	6
4.1.3 Misyon ve Vizyon ve Temel Değerler	10
4.1.3.1 Üniversitenin Misyonu	10
4.1.3.2 Üniversitenin Vizyonu	10
4.1.3.3 Temel Değerler	10
4.2 Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerinin Belirlenmesi	10
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	11
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	11
5. Liderlik	16
5.1 Liderlik ve Taahhüt	16
5.1.1 Genel	16
5.1.2 Öğrenci Odaklılık	17
5.2 Kalite Politikası	19
5.2.1 Kurumsal Yönetim Politikası	19
5.2.2 Uluslararasılaşma Politikası	20
5.2.3 Eğitim – Öğretim Politikası	20
5.2.4 Araştırma – Geliştirme Politikası	21
5.2.5 Toplumsal Katkı Politikası	21
5.2.6 Sürdürülebilirlik Politikası	22
5.3 Kalite Politikasının Oluşturulması	22
5.4 Kalite Politikasının Duyurulması	22
5.5 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	23
6. Planlama	23
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	23
6.2 Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama	23
6.3 Değişikliklerin Planlanması	24

7. Destek	25
7.1 Kaynaklar	25
7.1.1 Genel	25
7.1.2 Kişiler	25
7.1.3 Altyapı	26
7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre	27
7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	27
7.1.6 Kurumsal Bilgi	28
7.2 Yeterlilik	28
7.3 Farkındalık	29
7.4 İletişim	29
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	30
7.5.1 Genel	30
7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme	31
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	31
8. Operasyon	32
8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol	32
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	33
8.2.1 Öğrenciyle İletişim	33
8.2.2 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Belirlenmesi	33
8.2.3 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Gözden Geçirilmesi	34
8.2.4 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Değişmesi	35
8.3 Eğitim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi	36
8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	37
8.4.1 Genel	37
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	37
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	38
8.5 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü	38
9. Performans Değerlendirme	38
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	38
9.2 İç Tetkik (İç Kalite Güvencesi)	39
9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi	40
9.3.1 Genel	40
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri	40

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları	41
10. İyileştirme	41
10.1 Genel	41
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	42
10.3 Sürekli İyileştirme.....	42

1. Kapsam

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

2. Atıf Yapılan Standart ve / veya Dokümanlar

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

3. Terimler ve Tarifler

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

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

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

İç Kaynaklı Doküman: Erciyes Üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.

İdari Dekanlık: Üniversitenin organizasyon şemasında yer alan araştırma ve eğitim-öğretim faaliyetlerinin yönetimini ve birimler arasında işbirliği sağlamak üzere kurulmuş olan Araştırma ve Öğrenci Dekanlıklarıdır.

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

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

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

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

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

KGS: Kalite Güvence Sistemi

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

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

Kontrolsüz Doküman: Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

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

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

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

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

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

Revizyon Numarası: Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

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

Sürekli İyileştirme: Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyetlerdir.

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

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

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

Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

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

Tablo1. KYS’yi Etkileyen İç ve Dış Faktörler.

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

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

Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından yapılan çalışmalarda katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla belirlenmiştir.

4.1.1 Tarihçe

Erciyes Üniversitesi (ERÜ)’nün kuruluşunun ilk adımları 1978 yılında atılmıştır. 1968 yılında Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı olarak açılan Gevher Nesibe Tıp Fakültesi ve 1977 yılında kurulan İşletme Fakültesi, ERÜ 'nün nüvesini oluşturmuştur. 1982 yılında 2547 sayılı Kanunla Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) yapılanmasıyla kurumsal olarak “Erciyes Üniversitesi” adını almıştır. ERÜ 'nün kurulmasıyla fakültelerin adları, Tıp Fakültesi ve İktisadi İdari Bilimler Fakültesi olarak değiştirilmiştir. Üniversiteye, Millî Eğitim Bakanlığına bağlı olarak 1965'de kurulmuş olan Kayseri Yüksek İslam Enstitüsü İlahiyat Fakültesi adıyla, 1977'de kurulmuş olan Kayseri Devlet Mimarlık ve Mühendislik Akademisi ise Mühendislik Fakültesi adlarıyla dâhil edilmiş, daha sonra da Fen Edebiyat Fakültesi açılmıştır. Erciyes Üniversitesi bugün toplam 19 fakülte, bir yüksekokul, iki meslek yüksekokulu, 7 enstitü, Rektörlüğe bağlı 6 bölüm, 42 uygulama ve araştırma (UYGAR) merkezi ile hizmet vermektedir. Erciyes Üniversitesi mevzuata uygun şekilde misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda oluşturulan Araştırma Dekanlığı, Öğrenci Dekanlığı gibi yeni yapılanmalar ile faaliyet düzeyini artırarak etkin kurul ve komisyonlarla organizasyon el yapılanmasını güçlendirmiştir.

ERÜ; eğitim-öğretim, araştırma geliştirme (Ar-Ge) ve sağlık alanında sunduğu toplumsal hizmetlerle çevresiyle bütünleşmiştir. Erciyes Üniversitesinde alt yapı ve hizmet binalarının önemli bir kısmı, bölgenin hayırsever iş adamları tarafından yaptırılıp donanımı tamamlandıktan sonra Üniversiteye bağışlanmıştır. Böyle bir uygulama, Türkiye için yeni bir model oluşturmuştur. ERÜ, son yıllarda sağlamış olduğu çok önemli gelişmelerle bir mükemmeliyet merkezi olma yönünde büyük aşama kaydetmiştir. Üniversite bu gelişmelerle bugüne güven ve geleceğe ümit olarak toplumda "Bizim Üniversite" imajının oluşmasını sağlamıştır. 2022 yıl sonu itibariyle, Üniversitede %48,7'si kadın, %51,3'ü erkek olmak üzere toplam 51.380 öğrenci bulunmaktadır. Akademik personel sayısı 2.244, idari personel sayısı ise 4.915'dir. Üniversitenin merkez kampüs alanı yaklaşık 3.921.300 m²'dir.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Kurumsal Kimlik:

Kurumun Adı: Erciyes Üniversitesi

Bağlı Olduğu Kuruluş: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

Faaliyet Gösterdiği Sektör: Yükseköğretim

Kuruluş Tarihi: 1978

Temel İletişim Bilgileri:

Prof. Dr. Fatih ALTUN, Rektör

Prof. Dr. Sultan TAŞCI, Rektör Yardımcısı ve Kalite Komisyonu Başkan V.

Prof. Dr. Mustafa ALÇI, Kalite Komisyonu Koordinatörü

Referanslar:

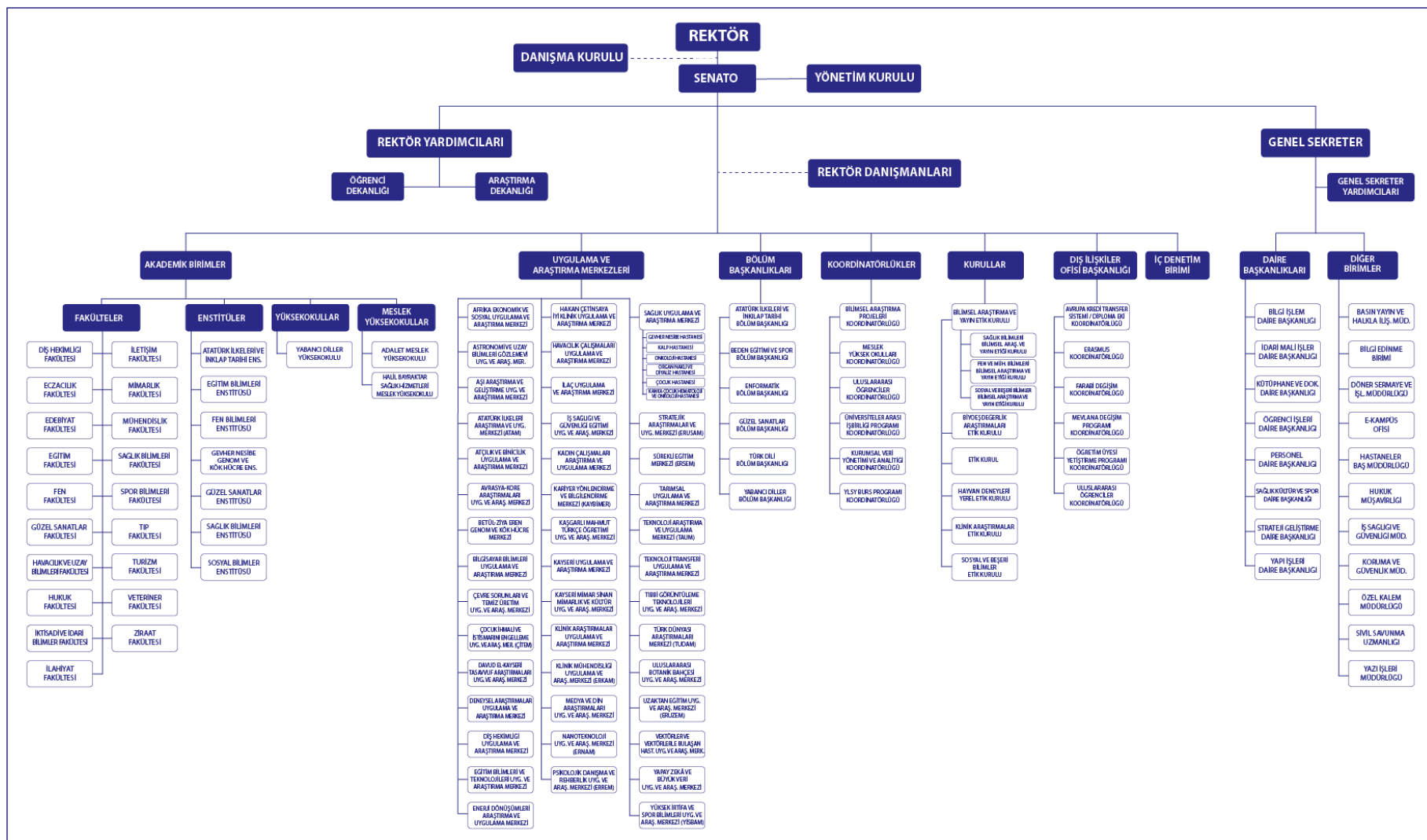
- Erciyes Üniversitesi Web Sayfası
- Erciyes Üniversitesi Kalite Güvence Süreçleri
- Erciyes Üniversitesi Stratejik Planları
- Erciyes Üniversitesi Kurum İç Değerlendirme Raporları
- Erciyes Üniversitesi İdare Faaliyet Raporları
- Erciyes Üniversitesi Anket Sistemi

Kurumsal Birimler

<p>Enstitüler</p> <ul style="list-style-type: none">• Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü• Eğitim Bilimleri Enstitüsü• Fen Bilimleri Enstitüsü• Gevher Nesibe Genom ve Kök Hücre Enstitüsü• Güzel Sanatlar Enstitüsü• Sağlık Bilimleri Enstitüsü• Sosyal Bilimler Enstitüsü <p>Fakülteler</p> <ul style="list-style-type: none">• Dış Hekimliği Fakültesi• Eczacılık Fakültesi• Edebiyat Fakültesi• Eğitim Fakültesi• Fen Fakültesi• Güzel Sanatlar Fakültesi• Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi• Hukuk Fakültesi• İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi• İlahiyat Fakültesi• İletişim Fakültesi• Mimarlık Fakültesi• Mühendislik Fakültesi• Sağlık Bilimleri Fakültesi• Ziraat Fakültesi• Spor Bilimleri Fakültesi• Tıp Fakültesi• Turizm Fakültesi• Veteriner Fakültesi <p>Yüksekokullar</p> <ul style="list-style-type: none">• Yabancı Diller Yüksekokulu <p>Meslek Yüksekokulu</p> <ul style="list-style-type: none">• Adalet Meslek Yüksekokulu• Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu <p>Bölüm Başkanlıkları</p> <ul style="list-style-type: none">• Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü Başkanlığı• Beden Eğitimi ve Spor Bölümü Başkanlığı• Enformatik Bölümü Başkanlığı• Güzel Sanatlar Bölümü Başkanlığı• Türk Dili Bölümü Başkanlığı• Yabancı Diller Bölümü Başkanlığı <p>İdari Dekanlık ve Koordinatörlükler</p> <ul style="list-style-type: none">• Öğrenci Dekanlığı• Araştırma Dekanlığı• Üniversitelerarası İş Birliği Programı Koordinatörlüğü	<p>Uygulama ve Araştırma Merkezleri</p> <ul style="list-style-type: none">• Afrika Ekonomik ve Sosyal Uygulama ve Araştırma Merkezi• Astronomi ve Uzay Bilimleri Gözlemevi Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZAYBİMER)• Aşı Araştırma ve Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi• Atatürk İlkeleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (ATAM)• Atçılık ve Binicilik Uygulama ve Araştırma Merkezi• Avrasya-Kore Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• Betül-Ziya Eren Genom ve Kök Hücre Merkezi• Bilgisayar Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkez• Çevre Sorunları ve Temiz Üretim Araştırma ve Uygulama Merkezi• Çocuk İhmali ve İstismarını Engelleme Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÇİTEM)• Davud El-Kayseri Tasavvuf Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• Deneysel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Dış Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi• Eğitim Bilimleri ve Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi (EBTAM)• Enerji Dönüşümleri Araştırma ve Uygulama Merkezi• Hakan Çetinsaya İyi Klinik Uygulama ve Araştırma Merkezi• Havacılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• İlaç Uygulama ve Araştırma Merkezi• İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Kadın Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi• Kariyer Yönlendirme ve Bilgilendirme Merkezi (KAYBİMER)• Kaşgarlı Mahmut Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Kayseri Mimar Sinan Mimarlık ve Kültür Uygulama ve Araştırma Merkezi• Kayseri Uygulama ve Araştırma Merkezi (KAYHAM)
---	--

<ul style="list-style-type: none">• Uluslararası Öğrenciler Koordinatörlüğü• Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü• Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü• Kurumsal Veri Yönetimi ve Analitiği Koordinatörlüğü <p>İdari Birimler</p> <ul style="list-style-type: none">• Bilgi İşlem Daire Başkanlığı• İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı• Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı• Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı• Personel Daire Başkanlığı• Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı• Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı• Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none">• Klinik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Klinik Mühendisliği Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERKAM)• Medya ve Din Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi• Nanoteknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERNAM)• Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERREM)• Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM)• Stratejik Araştırmalar Merkezi (ERUSAM)• Sürekli Eğitim Merkezi (ERSEM)• Tarımsal Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERUTAM)• Teknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi (TAUM)• Teknoloji Transferi Uygulama Araştırma Merkezi• Tıbbi Görüntüleme Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Türk Dünyası Araştırmaları Merkezi (TUDAM)• Uluslararası Botanik Bahçesi Uygulama ve Araştırma Merkezi• Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERUZEM)• Vektörler ve Vektörlerle Bulaşan Hastalıklar Uygulama ve Araştırma Merkezi• Yapay Zekâ ve Büyük Veri Uygulama ve Araştırma Merkezi• Yüksek İrtifa ve Spor Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (YİSBAM)
--	--

Erciyes Üniversitesi Organizasyon Şeması



Şekil 1. Erciyes Üniversitesi Organizasyon Şeması

4.1.3 Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

Erciyes Üniversitesi kalite politikası; misyonu, vizyonu, temel değerleri ve stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Üniversite Üst Yönetimi tarafından belirlenir ve tüm birimlere duyurulur. Tüm birimler, üniversite misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda kendi birimlerine ait misyon, vizyon ve temel değerlerini belirlerler.

4.1.3.1 Üniversitenin Misyonu

Uluslararası standartlarda akredite eğitim ve öğretim hizmetleri sunan, Ar-Ge çalışmalarıyla yenilikçi bilgi ve teknoloji üreten, ürettiği bilgi ve teknolojiyi toplumsal katkıya dönüştüren, faaliyet alanlarında öncü, temel değerlerine bağlı ve çevreye duyarlı bir üniversitedir.

4.1.3.2 Üniversitenin Vizyonu

Mezunlarıyla daha iyi bir geleceğin inşasına katkıda bulunan, Ar-Ge faaliyetleriyle yenilikçi bilgi ve teknoloji üretimindeki öncü olma rolünü sürdürülebilir kılan, bütün alanlarındaki bilimsel çalışmalarını topluma katkı olarak sunan, tercih edilen ve mensubu olmaktan gurur duyulan, Türkiye’de ve dünyada önde gelen üniversiteler arasında yer almaktır.

4.1.3.3 Temel Değerler

Erciyes Üniversitesinin temel değerleri şu şekildedir:

- Akademik Özgürlük
- Evrensellik
- Şeffaflık, Hesap Verebilirlik ve Objektiflik
- Yenilikçilik
- İşbirliği ve Dayanışma
- Duyarlılık
- Mükemmeliyetçilik
- Liyakat ve Yetkinlik

4.2 Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerinin Belirlenmesi

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

Referanslar:

- İç Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Dış Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Program Çıktı - Yeterlikleri Güncelleme Formu
- Program Çıktı - Yeterlikleri Kontrol Formu
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Mezun Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu

- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Toplantı Katılımcı Formu
- İç ve Dış Paydaş Analizi
- Bölüm Program Çıktıları Güncelleme

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

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

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

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

Erciyes Üniversitesi yönetim anlayışını; stratejik bakış ve etkin liderlik, paydaş odaklılık, değişimi öngören ve yöneten, risk tabanlı süreç yönetimi, sürekli iyileştirme, sürdürülebilirlik ve bütün bunları kapsayan bir kurum kültürü oluşturma yaklaşımıyla iyileştirmektedir. İlgili birimlerden gelen raporlar doğrultusunda Yıllık İdare Faaliyet Raporu, Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu düzenlenmektedir. Bu raporlar vasıtasıyla SP için belirlenen hedeflerin gerçekleştirilme yüzdeleri ve iyileştirme çalışmaları gözden geçirilmektedir. Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetimi tarafından Birim İç Değerlendirme Raporları (BİDR), Birim Geri Bildirim Raporları (BGBR) ve Birim İzleme Raporları (BİR) değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu yolla süreçlerin PUKÖ çevrimi ile kapatılması sağlanmaktadır. Rektör ve ilgili Rektör Yardımcısı başkanlığında Kalite Komisyonu ve Sürekli İyileştirme Grubu, Üniversitedeki kalite süreçlerini yönetmektedir. Üniversitenin vizyon, misyon ve hedeflerine ulaşması için bütünlük bir kalite güvence yaklaşımı geliştirilmiştir.

Erciyes Üniversitesi Stratejik Yönetim anlayışıyla yönetilmektedir. Erciyes Üniversitesinin misyon, vizyon ve temel değerleri, 2022-2026 SP çalışmaları kapsamında Üniversiteye özel, sürdürülebilir bir gelecek için yol gösterici olabilecek bir şekilde güncellenmiştir. Erciyes Üniversitesinin misyon, vizyon ve temel değerleri kapsamında paydaşların görüşü alınarak hazırlanmış Kalite Güvence Politika metni bulunmaktadır. Aynı şekilde ERÜ 2022-2026 SP çalışmaları kapsamında Eğitim-Öğretim, Ar-Ge, Toplumsal Katkı, Kurumsal Yönetim Sistemi ve Uluslararasılaşma politikaları güncellenmiş, plana yeni dahil edilen Sürdürülebilir Üniversite Politika metni oluşturulmuştur. Politikalar tema grupları tarafından uzun süreli çalışmalar ve paydaş görüşleri alınarak hazırlanmış, Stratejik Planlama Üst Kurulu ve ERÜ Senatosu onayına sunulmuştur. Onaylanan politikalar paydaşlar ile paylaşılmıştır. Güncellenen SP’de Üniversitenin politikaları dikkate alınarak kalite güvence süreçlerinin iyileştirilmesi önceliklendirilmiştir. Güncel SP’deki performans göstergesi (PG)’ler kapsamında eylem planları hazırlanmış ve performans programı oluşturulmuştur. SP izlem ve değerlendirmeleri birim bazında alınmakta ve Stratejik Plan tema grupları, Üniversite Kalite Komisyonu ile Üst Yönetim tarafından değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından kalite süreçlerini iyileştirmek ve Üniversitede akreditasyon kültürünü daha ileriye taşıyabilmek amacıyla akreditasyona ön hazırlık ve Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme çalışmaları başlatılmıştır. 2020 yılında ilk kez uygulanmaya başlayan Kurumsal Akreditasyon Programı'na değerlendirme sürecine dâhil olan Erciyes Üniversitesine 14 Temmuz 2021 tarihinde Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından 5 yıl süreyle "tam akreditasyon" verilmiştir.

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

Erciyes Üniversitesinde ilgili Rektör Yardımcısının başkanlığında yürütülen Kurul ve Komisyon faaliyetlerinin tümü Kalite Komisyonuna Üst Yönetim tarafından koordinasyon amaçlı iletilmektedir. Bu faaliyetler Kalite Komisyonunca değerlendirilmekte ve PUKÖ döngüsüne uygun şekilde kapatılmaktadır. Birim Kalite Güvence Komisyonu ile Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Komisyonu birbiriyle eşgüdüm halinde ve katılımcı bir yaklaşımla çalışmalarını yürütmektedir. Bu eşgüdüm, Birim Kalite Güvence Komisyonundan en az bir üyenin Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Komisyonunda yer almasıyla (geribildirim / rapor verme suretiyle) sağlanmaktadır.

Üniversite Üst Yönetimi, ilgili Rektör Yardımcısının başkanlığında Stratejik ve Kalite Yönetim uygulamaları çerçevesinde oluşturulan Uluslararası ve Ulusal Danışma Kurulu, Birim Danışma Kurulları, Birim Kalite Güvence Komisyonları, Birim SP İzleme ve Değerlendirme Komisyonları, Eğitim Komisyonu gibi kurul ve komisyonlarla faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Ayrıca bu süreci desteklemeye yönelik olarak öğretim elemanları ve öğrenciler için ERÜ Eğitim-Öğretim Etiği İlkeleri hazırlanarak uygulamaya konulmuş ve Üniversite web sayfasını yayımlanmıştır.

Erciyes Üniversitesinde paydaşlarla iş birliğine, katılımcılığa ve paylaşıma önem verilmektedir. ERÜ'de bütünleşik kalite yönetiminin gerçekleştirilmesi amacıyla Danışma Kurulu ve Öğrenci Kalite Çalışma Grubu gibi yeni kurullar oluşturulmuştur. Üniversitenin en önemli iç paydaşı olan öğrencilerle olan paylaşımlar öğrenci uyum programlarıyla başlatılmakta, iç paydaş toplantıları ile sürdürülmektedir.

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

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

Eğitim birimlerinde program akreditasyon s¼reçlerine hazırlık ve Kurum içi Birim Dış Değerlendirme kapsamında y¼r¼t¼len çalışmalar da i ve dış paydaşların katılımının sağlandığı faaliyetlerdir.

Kariyer g¼nlerinde ¼đrenci ve mezunlarla buluşma gerçekleştirilmekte ve bu fırsatlar geribildirim alınmasını sağlayan ¼nemli araçlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Mezun takip sistemi aracılığıyla mezun ve işveren anketleri, iş ilanları, kariyer fırsatları, eğitimler, duyurular, yıllara g¼re grup paylaşımları yapılmaktadır.

ER¼ 2022-2026 SP G¼ncellenmiř Versiyon (2023)'da uluslararasılaşma politikasına ilişkin performans g¼stergeleri belirtilmiştir. SP'de ER¼ uluslararası işbirliğinin sağlanması stratejisine y¼nelik olarak Dış İlişkiler Ofisi Başkanlığı çatısı altında; Erasmus/Erasmus+, Avrupa Kredi Transfer Sistemi/Diploma Eki (AKTS/DE), Mevl¼na Değişim Programı, Farabi Değişim Programı ve ¼đretim Üyesi Yetiştirme Programı (¼YP) koordinat¼rl¼kleri ilgili mevzuat doğrultusunda faaliyetlerini s¼rd¼rmektedir. Erasmus+ programı kapsamında üye olan y¼ksek ¼đretim kurumlarının, ¼đrenci hareketliliği verilerini paylaşabilmesi için Avrupa Akademik Ağı GEANT, tarafından kurulup işletilen EduGAIN yetkilendirme servisinin, T¼rkiye'deki y¼ksek eğitim ve araştırma kurumları için kimlik federasyonu olan ve T¼B¼TAK ULAKBİM tarafından işletilen YETKİM kullanılmasına karar verilmiştir. Üniversitenin YETKİM üyeliği 02.12.2021 tarihi itibarıyla sağlanmıştır. Üniversite kullanıcıları kurumsal kimlik bilgileriyle Erasmus+ kapsamındaki web servisine buldukları yerden bağımsız olarak erişebilmektedir. Üniversite'nin uluslararasılaşma politikası doğrultusunda yapılan uygulamalar sistematik ve kurumun iç kalite g¼vencesi sistemi ile uyumlu olarak izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek ¼nlemler alınmaktadır.

Kurumda fiziki, teknik ve mali kaynaklar, uluslararasılaşma faaliyetlerini destekleyecek ve t¼m birimleri kapsayacak şekilde y¼netilmektedir. T¼m bu uygulamalardan elde edilen bulgular, sistematik olarak izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek ¼nlemler alınmakta ve ihtiyaçlar/talepler doğrultusunda kaynaklar çeşitlendirilmektedir. Kurumda uluslararasılaşma hedefleri doğrultusunda çalışma yapan birimlerin performansı izlenerek değerlendirilmekte ve karar alma s¼reçlerinde kullanılmaktadır. Buna ilişkin uygulamalar d¼zenli olarak izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek ¼nlemler alınmaktadır.

Erciyes ¼niversitesi idari personelinin verimliliğini artırmak ve performansını web tabanlı sistemde izlemek için, ¼niversiteye ¼zg¼ İş Takip Sistemi geliştirilmiştir. Bu sistemde s¼relerde tanımlanan g¼revler, ilgili personele y¼neticileri tarafından atanmakta, izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Gerekli kontrol y¼ntemleri dok¼mantasyonda; Y¼netmelikler, Y¼nergeler, Planlar, Misyon Vizyon Bildirgeleri, Organizasyon şemaları, Kılavuzlar, Talimatlar, Prosesler, İş Akış şemaları, Prosed¼rler, Listeler, Formlar, vb. dok¼mante edilmiş bilgi ile tanımlanmaktadır. T¼m bu dok¼mantasyonun tanıtımı ve genel olarak Kalite Y¼netim Sisteminin tanıtımı olarak da "Kalite El Kitabı" yayınlanmıştır. Dok¼mante edilmiş bilgi listesi kalite el kitabının eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılmaktadır.

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

Yönetim-Organizasyon KGS	Eğitim-Öğretim KGS	Bilimsel Araştırma KGS Toplumsal Gelişime Katkı KGS
<ul style="list-style-type: none"> • Öğrenci Dekanlığı • Araştırma Dekanlığı • Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü • Bilgi İşlem Daire Başkanlığı • Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi • Bologna Koordinatörlüğü • Dış İlişkiler Ofisi Başkanlığı • Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü • Erasmus Değişim Koordinatörlüğü • Etik Kurullar • Farabi Değişim Koordinatörlüğü • Genel Sekreterlik • Hukuk Müşavirliği • İç Denetim Birimi Başkanlığı • İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı • Kalite komisyonu • Koruma ve Güvenlik Müdürlüğü • Kurumsal Veri Yönetimi ve Analitiği Koordinatörlüğü • Kütüphane ve Dokümantasyon Daire • Mevlâna Koordinatörlüğü • Öğrenci Faaliyetleri Komisyonu • Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı • Personel Daire Başkanlığı • Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi • Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı 	<ul style="list-style-type: none"> • Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü • Eğitim Bilimleri Enstitüsü • Fen Bilimleri Enstitüsü • Gevher Nesibe Genom ve Kök Hücre Enstitüsü • Güzel Sanatlar Enstitüsü • Sağlık Bilimleri Enstitüsü • Sosyal Bilimler Enstitüsü • Dış Hekimliği Fakültesi • Eczacılık Fakültesi • Edebiyat Fakültesi • Eğitim Fakültesi • Fen Fakültesi • Güzel Sanatlar Fakültesi • Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi • Hukuk Fakültesi • İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi • İlahiyat Fakültesi • İletişim Fakültesi • Mimarlık Fakültesi • Mühendislik Fakültesi • Sağlık Bilimleri Fakültesi • Ziraat Fakültesi • Spor Bilimleri Fakültesi • Tıp Fakültesi • Turizm Fakültesi • Veteriner Fakültesi • Yabancı Diller Yüksekokulu • Adalet MYO • Halil Bayraktar SHMYO 	<ul style="list-style-type: none"> • Afrika Ekonomik ve Sosyal Uygulama ve Araştırma Merkezi • Astronomi ve Uzay Bilimleri Gözlemevi Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZAYBİMER) • Aşı Araştırma ve Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi • Atatürk İlkeleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (ATAM) • Atçılık ve Binicilik Uygulama ve Araştırma Merkezi • Avrasya-Kore Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • Betül-Ziya Eren Genom ve Kök Hücre Merkezi • Bilgisayar Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkez • Çevre Sorunları ve Temiz Üretim Araştırma ve Uygulama Merkezi • Çocuk İhmal ve İstismarını Engelleme Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÇİTEM) • Davud El-Kayseri Tasavvuf Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • Deneysel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi • Dış Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi • Eğitim Bilimleri ve Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi (EBTAM) • Enerji Dönüşümleri Araştırma ve Uygulama Merkezi • Hakan Çetinsaya İyi Klinik Uygulama ve Araştırma Merkezi • Havacılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • İlaç Uygulama ve Araştırma Merkezi • İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kadın Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi

<ul style="list-style-type: none"> • Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı • Stratejik Plan hazırlama Komisyonu • Stratejik Plan Revizyon Kurulu • Yapı İşleri ve. Tek. Daire Başkanlığı • Yayın Komisyonu • Yazı İşleri Müdürlüğü 		<ul style="list-style-type: none"> • Kariyer Yönlendirme ve Bilgilendirme Merkezi (KAYBİMER) • Kaşgarlı Mahmut Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kayseri Mimar Sinan Mimarlık ve Kültür Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kayseri Uygulama ve Araştırma Merkezi (KAYHAM) • Klinik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi • Klinik Mühendisliği Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERKAM) • Medya ve Din Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi • Nanoteknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERNAM) • Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERREM) • Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM) • Stratejik Araştırmalar Merkezi (ERUSAM) • Sürekli Eğitim Merkezi (ERSEM) • Tarımsal Araştırma ve Uygulama Merkezi (ERUTAM) • Teknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi (TAUM) • Teknoloji Transferi Uygulama Araştırma Merkezi • Tıbbi Görüntüleme Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi • Türk Dünyası Araştırmaları Merkezi (TUDAM) • Uluslararası Botanik Bahçesi Uygulama ve Araştırma Merkezi • Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (ERUZEM) • Vektörler ve Vektörlerle Bulaşan Hastalıklar Uygulama ve Araştırma Merkezi • Yapay Zekâ ve Büyük Veri Uygulama ve Araştırma Merkezi • Yüksek İrtifa ve Spor Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi (YİSBAM)
---	--	---

Erciyes Üniversitesinde akademik ve idari birimlerinin yönetim, temel, destek süreç tanımlarının ve iş akış şemalarının oluşturulduğu ve arşivlendiği Süreç Yönetim Sistemi bulunmaktadır. Üniversitenin geliştirdiği ÖBİSİS, AVESİS, PEYOSİS, ATOSİS, BAPSİS gibi bilgi yönetim sistemleri bulunmaktadır. 2022 yılında ÖBİSİS, Enstitü Başvuru Sistemi (EBS), Lojman Başvuru Sistemi (LBS), Süreç Yönetim Sistemi (SYS) ve Bilişim Destek Yönetimi Sistemi (BDYS) gibi sistemlerde geliştirme/iyileştirmeler yapılmıştır. ERÜ Süreç Yönetim Sistemi web sayfası güncellemesi yapılarak birimlerde çoklu kullanıcı yönetilebilir hale getirilmiştir. Birimler süreçler ile iş akış şemaları hazırlama eğitim videosu ve Open SOURCE yazılım linki verilerek bilgiye erişim kolaylaştırılmıştır.

Referanslar:

- ERÜ Süreç Yönetim Sistemi
- ERÜ Kalite Güvence Süreci
- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- ERÜ 2022 Kurum İç Değerlendirme Raporu

5. Liderlik

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

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

Üniversitede Karar alma süreçlerinde paydaş görüşlerine önem verilmekte ve kuruma özgü uygulamalar bulunmaktadır. Üniversite Senato toplantılarına Araştırma Dekanı, Öğrenci Dekanı ile Öğrenci Temsilcisinin katılımı sağlanmaktadır. Bununla birlikte Yönerge-Yönetmelik Komisyonlarına idari personel katılımı, Birim Kalite Güvence Komisyonlarında akademik-idari personel ve öğrenci temsiliyeti sağlanması örneklerden bazılarıdır. Karar alma süreçlerine paydaş katılımının yanı sıra şeffaflık ilkesi gereğince Üniversitede gerçekleştirilen uygulama ve iyileştirmelere ilişkin paydaşların düzenli bilgilendirilmesine de özen gösterilmektedir.

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

- ✓ Misyonu, Vizyonu, Kalite Politikasını ve Stratejik Planı açıklar,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi ile iş süreçlerini entegre eder,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır,
- ✓ Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alır,
- ✓ Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmeyi teşvik eder,
- ✓ Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesini sağlar,
- ✓ Yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- ✓ Her yıl stratejik planın dijital ortamda performans değerlendirmesi yapılır,
- ✓ Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için her yıl anketler düzenler ve bu anketler sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütür,
- ✓ Her yıl Kurum İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına mentörlük eder,
- ✓ Tüm eğitim birimlerinde Kurum içi Birim Dış Değerlendirme faaliyetleri düzenler,
- ✓ Eğiticilerin eğitimi çalıştaylarıyla öğretim elemanlarının yetkinlik ve motivasyonlarını artırır,
- ✓ Personele yönelik olarak düzenlenen kurs, seminer ve hizmet içi eğitim programlarıyla kalite kültürü yaygınlaştırılır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi Misyon Vizyon Bildirgesi
- Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası
- ERÜ 2022 Kurum İç Değerlendirme Raporu
- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Kurum içi Birim Dış Değerlendirme Rapor Örneği-2022

5.1.2 Öğrenci Odaklılık

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

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

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

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

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

Öğrenci portalı üzerinden mezuniyet süreçlerinin takip edilebileceği mezuniyet modülü ile toplu olarak mezuniyet ve tek ders işlemleri hatasız olarak yapılabilmektedir. Bu alt yapı sayesinde öğrencilerin diğer üniversitelerde almış oldukları derslerin not dönüşüm ve intibak işlemlerinin elektronik ortamda yapılması sağlanmaktadır.

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

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

Üniversitede kalite güvence çalışmalarına ilişkin görüş ve öneriler oluşturarak Kalite Komisyonuna iletmek, kalite güvence bilincinin oluşturulmasına katkı sağlamak, programlar, çalıştaylar düzenlemek, işbirliği çalışmaları yapmak vb. gibi amaçlarla Öğrenci Kalite Çalışma Grubu oluşturulmuştur. Ayrıca eğitim birimlerindeki Birim Kalite Güvence Komisyonu, Ölçme Değerlendirme Komisyonu, Koordinatörler Kurulu, Danışma Kurulu gibi kurul ve komisyonlarda da öğrenci temsilcileri yer almaktadır.

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

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

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

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

Referanslar:

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

5.2 Kalite Politikası

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

5.2.1 Kurumsal Yönetim Politikası

Erciyes Üniversitesi misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalarak Stratejik Planda belirtilen; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve sürdürülebilir kampüs hedeflerine ulaşmayı güvence altına alan Stratejik Yönetim anlayışı ile yönetilmektedir. Üniversite, Stratejik Planda belirtilen hedeflere ulaşmayı sağlayan, iç kontrol ve kalite yönetim sistemini esas alan, katılımcılığı teşvik eden yönetim modeli ve idari yapılanmayı benimser. Yönetim modelinin kurumsallığına, sürekliliğine ve paydaşlarca benimsenmiş olmasına önem verir ve organizasyonel yapılanmada gerekli liderlik rolünü üstlenir. Hizmet verilen tüm paydaşların başvurularını hızlı, doğru ve çözüm odaklı bir yaklaşım temelinde sonuçlandırarak, ihtiyaç duyulan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması yoluyla paydaş memnuniyetini artırır. Yönetim kadrosu ile akademik ve idari tüm kadrolarda adalet ve liyakat ilkesini benimser. Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal hizmet alanlarında öncü ve lider konuma ulaşmak için gerekli yönetsel ve teknolojik altyapının geliştirilmesini ve sürdürülebilirliğini sağlar. Akademik ve idari insan kaynaklarının gerekli yetkinlikte olmasını güvence altına alarak yükseköğretimin değişen ihtiyaçlarına uygun bir şekilde sürekli geliştirilmesini hedefler. İnsan, mali, taşınır ve taşınmaz tüm kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanımını ve izlenmesini sağlamak için yenilikçi, katılımcı, şeffaf, adil, sorgulanabilir, hesap verebilir ve liyakatin esas alındığı bir yönetim sistemi oluşturur. Dışarıdan temin edilen destek hizmetlerin uygunluğu, kalitesi ve sürekliliğini güvence altına alır. Üniversitenin yönetim, temel ve destek süreçleri olarak tanımlanan süreç tabanlı yönetim modelinin etkinliğini ve verimliliğini artırmak için tüm süreçleri destekleyen entegre bilgi yönetim sistemleri geliştirir. Üniversitedeki tüm işleyiş sürecini “planlama-uygulama-kontrol etme-önlem alma” (PUKÖ) döngüsüyle takip eder. Üniversite bilgi güvenliği ve güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik bütünlük uygulamalar yoluyla kurumsal ve kişisel verilerin güvenliği, gizliliği ve güvenilirliğini sağlar. Eğitim-öğretim programları ve araştırma-geliştirme

faaliyetlerini de içerecek şekilde tüm faaliyetleri hakkındaki bilgileri açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekilde paylaşarak kamuoyunu bilgilendirir. Yönetim, tüm kaynakların etkin kullanımını takip eden, akademik ve idari kadroların performansını ölçüp değerlendiren ve hesap verebilirliklerini sağlayan şeffaf bir yönetim anlayışını benimser. Üniversite, uluslararasılaşma hedeflerini gerçekleştirecek şekilde eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı fonksiyonlarını uluslararası anlayışla bütünleştirir.

5.2.2 Uluslararasılaşma Politikası

Uluslararasılaşma hedefi ile uluslararası değişim ve iş birliği programlarına ve protokollerine sahip olmayı hedefleyen Erciyes Üniversitesi (ERÜ) uluslararasılaşma stratejisi olarak, 2017-2021 stratejik planında “Uluslararasılaşmanın önemine ve zorunluluklarına” atıf yapmıştır. ERÜ’nün uluslararasılaşma politikalarını, Rektörlüğe bağlı bir birim olan “Dış İlişkiler Ofisi Başkanlığı” yürütmektedir. Uluslararasılaşma süreçlerini bir bütün olarak ele alan ERÜ Dış İlişkiler Ofisi çatısı altında görev yapmakta olan Erasmus+ Kurum Koordinatörlüğü, Mevlâna Kurum Koordinatörlüğü ve Uluslararası Öğrenciler Koordinatörlüğü tarafından hizmet verilmesini sağlamakta ve sadece ofis bazlı değil, bu süreçte akademik birimlerin de son derece önemli rol oynadığının farkındalığına sahip olarak, akademik ve idari birimlerin iş birliği çerçevesinde çalışmalarını sürdürmektedir. ERÜ 2017-2021 stratejik planında iç çevre analizinde “Bazı alanlarda uluslararasılaşmanın istenilen düzeye çıkarılamaması” üniversitenin zayıf yönü olarak bildirilmiştir. ERÜ Dış İlişkiler Ofisi bu yönden yola çıkarak yeni stratejik plan dönemi için bazı adımlar atmıştır. Ofis personelinin gerçekleştirdiği çevrim içi ve yüz yüze bilgilendirme toplantıları ile akademik personeli, uluslararası anlaşma sayılarını artırma, değişim programları süreci, stratejik ortaklıklar, yurt dışından gelen öğrenci/personel motivasyonu ve sayısını artırma, proje yazma vb. konularda aydınlatarak sürecin aktif bir parçası haline getirmeyi misyon edinmiştir.

5.2.3 Eğitim – Öğretim Politikası

Erciyes Üniversitesinin birincil hedefi öğrenme-öğretme sürecinde mükemmelliğe erişmektir. ERÜ öğrencilerinin kazandıkları bilgi, beceri, değer ve tutumları gelecekteki yaşam ve kariyerlerinde kullanmalarını sağlayacak bir eğitim ve öğretim deneyimini amaçlar. Üniversite öğrencilerin sosyo-ekonomik durumları, bireysel özellikleri, öğrenme eğilimleri ve önceki öğrenmeleri gibi nedenlerle aynı olmadıklarını ve farklı öğrenme ihtiyaçlarına sahip olduklarını kabul eder.

ERÜ kapsayıcı bir anlayışla tüm öğrencilerin eğitim-öğretim sürecinden en yüksek faydayı sağlamasına yönelik tedbirler alır. Bu kapsamda öğrenme-öğretme sürecinde öğrencileri aktif kılacak ve onların öğrenme ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde farklı öğretim yöntem ve teknikleri ile bilgi iletişim teknolojileri destekli etkileşimli ders materyallerinin kullanılmasını teşvik eder. Grup çalışmaları, bireysel araştırmalar, araştırma projeleri, seminerler, uygulamalar, atölye çalışmaları ve stajlar eğitim-öğretim sürecinde kullanılan temel yöntemlerdendir. ERÜ ayrıca öğrencilerinin gelişimlerini desteklemek için akademik danışmanlığı eğitim-öğretim sürecinin önemli bir bileşeni olarak görür. Bütüncül bir ölçme ve değerlendirme gerçekleştirmek için hem süreç hem de sonuç değerlendirme araçlarını kullanır.

ERÜ araştırma odaklı bir üniversitedir ve öğrencilerinin araştırma ve öğrenme-öğretme süreci arasında güçlü bir bağ kurar. Öğretim elemanlarından sadece lisansüstü programlarda değil lisans programlarında da öğrencilerin araştırma becerilerini geliştirmek için planlama yapmaları beklenir. Öğrenciler tüm programlarda araştırarak öğrenmeye teşvik edilir. Bu kapsamda bireysel ve grup halinde araştırma projeleri ve araştırma-inceleme çalışmaları program tasarımlarına dahil edilir.

Üniversite sürekli geliştiğinden emin olmak için, tüm eğitim-öğretim süreçlerini ve programlarının yapısını öğrenci, mezun, iş veren ve öğretim elemanlarından alınan geri bildirimler ile şekillendirir. Programların çıktılarını ve etkisini değerlendirmek için kanıta dayalı ve kullanıcıların (öğrenci ve öğretim elemanı) dahil olduğu yöntemleri kullanır. Elde edilen geri bildirimler birimlerdeki ve Üniversitedeki ilgili kurul ve komisyonlarda (Kalite Komisyonu, Eğitim-Öğretim Komisyonu gibi) ele alınarak iyileştirme çalışmaları yürütülür (öğretim elemanlarına yönelik eğitimler, mentorluk uygulamaları vb.).

5.2.4 Araştırma – Geliştirme Politikası

Erciyes Üniversitesi misyonu ve vizyonu çerçevesinde ARGE ve inovasyon içerikli gerçekleştirdiği faaliyetler ile araştırma üniversitesi olmuştur ve bu bağlamda güncel bilgi ve teknoloji üreten, yenilikçi ve girişimci araştırmacılar ile yerel, bölgesinde ulusal ve uluslararası düzeyde toplumsal ve endüstriyel hizmeti sunan öncü bir üniversite rolü üstlenmiştir. Erciyes Üniversitesinin araştırma politikasının temelinde bu öncü rolünü sürdürülebilir kılma hedefi yer almaktadır. Bu hedef kapsamında Erciyes Üniversitesi; Araştırmacı İnsan Gücü Yetiştirilmesi ve Niteliklerinin Yükseltilmesine Yönelik Politika ve Hedefler, Araştırma Altyapısı Geliştirme, İyileştirme ve Etkin Kullanımına Yönelik Politikalar, Araştırma Bütçesinin Arttırılmasına, Araştırmaya Ayrılan Kaynakların Verimli ve Etkin Biçimde Kullanılmasına Yönelik Politikalar, Araştırma İşbirliklerinin Teşvik Edilmesine Yönelik Politikalar, Girişimcilik ve İnovasyon Ekosisteminin Geliştirilmesi, Araştırma Stratejisi ve Öncelikli Alanlar konu başlıklarında politikalar üretmektedir.

5.2.5 Toplumsal Katkı Politikası

Toplumsal hizmetlerde memnuniyetin arttırılması, Üniversitenin sağlık hizmeti sunum alanlarında gerek insanlara gerekse hayvanlara en modern, bilimsel sağlık hizmetinin sunulması, bu amaçla en ileri sağlık alt yapısına ve donanımına yönelik iyileştirmelerin sağlanmasıdır. Sosyal ve kültürel alanlarda; kampüs içi yaşam imkanlarının geliştirilmesi, bu alandaki hizmetlerin kapasite ve niteliğinin arttırılmasıdır. Eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme politikalarımızla birlikte; tarım sanayi hayvancılık turizm alanlarında kamu ve özel teşebbüsle geliştirilecek işbirlikleri ile bu alanlara önderlik etmek, eğitimler ve toplantılar düzenlemek, bilimsel gelişmelerin toplumun yararına sunulmasını sağlamaktır. Başta aşı geliştirme ve gen tedavisi gibi alanlarda bilimsel gelişmelere öncülük eden merkezlerin ürünlerin toplum hizmetine sunulması temel politikasıdır.

5.2.6 Sürdürülebilirlik Politikası

Sürdürülebilir kalkınma, tüm dünyanın geleceği için en öncelikli konulardan biridir. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), somut eylem için ortak bir uluslararası çerçeve sağlar.

Birleşmiş Milletler, 2015 yılında 193 ülke tarafından kabul edilen 17 hedef ile 2030 yılına kadar yoksulluğu sona erdirmeyi, dünyamızı korumayı, sürdürülebilir kalkınmayı ve refahı sağlamayı amaçlamıştır. SKA çerçevesi, sosyal uyumu, ekonomik refahı ve çevrenin korunmasını sağlar. Sürdürülebilirlik kavramı birçok üniversite için öncelikli hale gelmiştir. Eğitim, araştırma ve inovasyon, toplumların SKA hedeflerine ulaşmalarında oldukça önemli rol oynamaktadır. Sivil toplumun önemli bir parçası olan üniversiteler gelecek kuşaklara daha sürdürülebilir bir yaşam biçimi oluşturmayı hedeflemektedir.

Erciyes Üniversitesi (ERÜ), sürdürülebilirlik politikası ile sürdürülebilirliği üniversiteye temel bir değer olarak yerleştirmeyi amaçlamaktadır. Üniversitemiz SKA doğrultusunda küresel çapta ölçümlene yapar sıralama sistemlerinde yer alarak zayıf ve güçlü yönlerini görebilme fırsatı bulmakta ve 2022-2026 stratejik plan özelinde olmak üzere, uzun vadeli hedef ve politikalarını güncellemektedir. ERÜ, sürdürülebilirlik performansı ile olumlu bir etki yaratmaya ve bu konuda öncü olmaya kararlıdır. Bu kararlılıkla ERÜ öğrencileri, öğretim elemanları ve personeli, toplumun sorumlu temsilcileri olarak sürdürülebilirlik konusunda etkin bir rol üstlenmelidir.

Erciyes Üniversitesi sürdürülebilir üniversite politikasının temelinde, sürdürülebilir gelecek stratejilerine odaklı, topluma fayda sağlayan kurumsal yönetim anlayışı ve sosyal, çevresel, ekonomik kalkınmada öncü üniversiteler arasında yer almak vardır. Üniversitenin sürdürülebilirlik politikası ve stratejileri; Kurumsal, Sosyal, Çevresel ve Ekonomik Sürdürülebilirlik olmak üzere dört temel alan üzerinde kurgulanmıştır.

5.3 Kalite Politikasının Oluşturulması

Erciyes Üniversitesi;

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

5.4 Kalite Politikasının Duyurulması

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

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu
- Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası
- Erciyes Üniversitesi Uluslararasılaşma Politikası
- Erciyes Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Politikası
- Erciyes Üniversitesi Araştırma ve Geliştirme Politikası
- Erciyes Üniversitesi Toplumsal Katkı Politikası
- Erciyes Üniversitesi Sürdürülebilir Üniversite Politika ve Stratejileri

5.5 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

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

Erciyes Üniversitesi idari personelinin verimliliğini artırmak ve performansını web tabanlı sistemde izlemek için, Üniversiteye özgü İş Takip Sistemi geliştirilmiştir. Bu sistemde süreçlerde tanımlanan görevler, ilgili personele yöneticileri tarafından atanmakta, izlenmekte ve değerlendirilmektedir. ERÜ stratejik planı uygulama sürecinde izlem ve değerlendirme faaliyetlerine yer verilmiştir. İzleme ve değerlendirme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yapılabilmesi için öncelikle stratejik planda yer alan amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesinde sorumlu birimlerin kimler olduğu belirlenmiş ve stratejik planda belirtilmiştir.

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

Referanslar:

- Üniversite Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- Erciyes Üniversitesi İş Takip Sistemi
- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)

6. Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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

Üniversitede her yıl “Üniversite Stratejik Plan Performans Raporu” oluşturularak üst yönetime sunulur. İdare Faaliyet Raporları web sayfasından ilan edilir.

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- İdare Faaliyet Raporları

6.2 Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Erciyes Üniversitesi Stratejik Planlama Ekibi tarafından 2023-2026 dönemi SP Güncelleme Hazırlık Programı oluşturulmuş ve bu program dâhilinde iş ve işlemler gerçekleştirilmiştir. Güncelleme Hazırlık Programında SP güncelleme sürecinin aşamaları, bu faaliyetlere ilişkin başlangıç ve bitiş tarihleri ile bunlardan sorumlu olacak kişi ve birimler belirlenmiştir. Stratejik Planlama Ekibi tarafından Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Toplumsal Katkı, Kurumsal

Yönetim Sistemi ve Sürdürülebilir Üniversite başlıklarında çalışmak üzere, alanında uzman akademik ve idari personelden beş Tema Grubu oluşturulmuştur. Stratejik Plan Güncelleme için hazırlanan hedef kartları; Üniversitenin 2022 yılı ilk altı aylık performans izlemeleri, paydaş görüşleri ve orta vadeli plan ile belirlenen yeni bütçe tavanlarına uygun olarak SP hedef kartlarında güncelleme ve değişiklikler yapılmıştır. Stratejik Planlama Ekibi tarafından hedef kartı güncellemelerine son şekli verilerek Strateji Geliştirme Kurulunun görüşüne sunulmuş ve onayı alınmıştır. Hedef kartları oluşturulurken Üniversiteyi, birim, temel alan ve bütün olarak anlık izleyebilmek için Performans Göstergesi (PG)'leri; Araştırma Üniversitesi PG'leri, kalite göstergeleri, uluslararası sıralama göstergeleri dikkate alınarak ayrıntılı olarak çalışılmıştır. Bu çalışmalar Kurumsal Veri Yönetimi ve Analitiği Koordinatörlüğü (KVYAK) tarafından izlem ve değerlendirme verileriyle desteklenmiş, her bir performans göstergesi gerekliliği, ölçülebilirliği ve izlenebilirliği ile yıllara sâri değerleri analiz edilerek tartışılmıştır. Bunun yanı sıra hedef kartlarında yer alan riskler, stratejiler, tespitler ve ihtiyaçlar başlıkları PG'leri kapsamında hedef değerleri göz önüne alınarak ve yeniden analiz edilerek son şekli verilmiştir.

Erciyes Üniversitesi stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve daha iyi bir geleceğe emin adımlarla ilerlemesine destek sağlayacak kurumsal performans yönetim sistemine sahiptir. SP'de yer alan PG'lerin gerçekleşmesini sağlayacak Strateji Eylem Planları, bu doğrultuda performans programı hazırlanmıştır. Üniversitenin performans yönetim sistemi KVYAK tarafından izlenmekte ve özellikle temel PG'leri üçer aylık dönemlerde Üst Yönetime raporlanmaktadır. İlgili birimlerden gelen raporlar doğrultusunda, Yıllık İdare Faaliyet Raporu, Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu düzenlenmektedir. Bu raporlar vasıtasıyla toplumsal hizmet için belirlenen hedeflerin gerçekleştirilme yüzdeleri ve iyileştirme çalışmaları gözden geçirilmektedir. Ayrıca BİDR, birim dış değerlendirme süreci takibinde oluşturulan BGBR ve BİR'ler, Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetimince değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Stratejik Planlama Ekibi tarafından son şekli verilen hedef kartları Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından maliyetlendirilmiştir. ERÜ 2022 yılı performans programı ise, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığının program bütçe sistemine uygun olarak hazırlanmıştır. Hazırlanan planın etkin bir şekilde uygulanabilmesi için izlem ve değerlendirme süreçleri belirlenmiş, hedef ve göstergeler dijital ortamda izlenebilir hale getirilmiştir.

Referanslar:

- Yönetim Gözden Geçirme Raporu
- Yıllık İdare Faaliyet Raporu
- Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu
- İç Kontrol Uyum Eylem Planı
- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- 2022 Mali Yılı Performans Programı

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Erciyes Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemini (KYS) etkileyebilecek tüm değişiklikler Kalite Koordinatörlüğü tarafından planlanmaktadır. Birimler KYS dokümantasyonu revizyonu ile ilgili

taleplerini “Doküman Talep Formu” ile Kalite Koordinatörlüğüne bildirmekte ve uygun görülen değişiklikler ilgili birimlere EBYS üzerinden ve/veya e-posta yolu ile duyurulmaktadır.

Referanslar:

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

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

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

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

7.1.2 Kişiler

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

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

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

Akademik ve idari personelin daha etkin ve verimli faaliyet gösterebilmesi, mevcut personelin mesleğe uyumu, meslekte ilerleme ve gelişme ihtiyaçlarının karşılanması gibi amaçlarla İş Sağlığı ve Güvenliği, İlk Yardım, Hijyen, İşaret Dili eğitimleri gibi hizmet içi eğitimler sistematik bir şekilde düzenlenmektedir. Bununla birlikte olağanüstü durumlarda akademik personele pandemi döneminde e-Öğrenme Eğitici Eğitimleri ve deprem döneminde ise Acil Durumlarda Eğitim Yönetimi: İletişim Becerileri Eğitici Eğitimleri gibi eğitimler düzenlenmiştir. Ayrıca akademik ve idari personel eğitimleri, Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi (CBİKO)

tarafından oluşturulan çevrimiçi bir eğitim platformu olan “Uzaktan Eğitim Kapısı” üzerinden yürütülmektedir.

Yeni istihdam edilen personele kurum kurallarını benimsemesi, kurumun kendisine değer verdiğini hissetmesi, sosyal kaynaşma sağlanması ve aidiyet duygusunu sağlayarak ekip çalışmasını kavraması için oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Aday memurların yetiştirilmesinde ilk aşama olarak temel eğitim dersleri verilmektedir. Eğitim süreci sonunda performanslarının değerlendirilmesi amacıyla, aday memurların eğitim seviyelerine göre değerlendirme sınavları yapılmaktadır. İkinci aşamada adaylara yapacakları işe ve Genel İdare Hizmetleri, Teknik Hizmetler, Sağlık Hizmetleri gibi hizmet sınıflarına göre hazırlayıcı eğitim dersleri verilmektedir. Eğitim sonunda ilgili sınıf ve eğitime göre hazırlayıcı eğitim sınavları yapılmaktadır. Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda eğitim komisyonu tarafından belirlenen konu başlıkları web tabanlı sistem aracılığıyla duyurulmakta, idari ve akademik tüm personelin bu konuların dışındaki eğitim talepleri yine bu sistem üzerinden alınmaktadır. Eğitim Komisyonu tarafından değerlendirildikten sonra yıllık hizmet içi eğitim planlaması kişisel talepler de dikkate alınarak yapılmaktadır. Eğitim Komisyonu değerlendirme toplantılarındaki paydaş geri bildirimleri doğrultusunda, aday memur hazırlayıcı eğitimlerinde kişiye özel eğitim uygulaması başlatılmıştır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atama Ölçütleri
- İdari Personel Atama Prosedürü
- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- ERÜ Kalite Komisyonu Eğitimcilerin Eğitimi
- Personel Daire Başkanlığı Personel Oryantasyon Eğitim Formu
- Cumhurbaşkanlığı Uzaktan Eğitim Kapısı

7.1.3 Altyapı

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

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

Referanslar:

- Bakım/Onarım Prosedürü
- Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

- 2022 Kurumsal İç Değerlendirme Raporu

7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Erciyes Üniversitesi Üst Yönetimi, üniversitenin başarısını, üretkenliğini, girişimciliğini, yaratıcılığını, araştırma kapasitesini sürdürülebilir kılmak ve rekabet edebilirliğini artırmak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler almaktadır.

Üniversitede akademik ve idari birimlerinin süreç tanımlarının ve iş akış şemalarının oluşturulduğu ve arşivlendiği ERÜ Süreç Yönetim Sistemi bulunmaktadır. ERÜ Süreç Yönetim Sistemi web sayfası güncellenmiştir. Birimler süreçler ile ilgili iş akış şemalarını hazırlamışlardır. Hizmetin gerçekleştirildiği ortamların uygunluğunu değerlendirmek üzere her yıl paydaş memnuniyet anketleri düzenlemekte ve analiz sonuçları doğrultusunda gerekli iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

Referanslar:

- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Form
- ERÜ Süreç Yönetim Sistemi
- ERÜ Anket Sistemi

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

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

Üniversiteye bağlı birimler bütün taşınırları ve bunlara ilişkin *işlemleri Taşınır Kayıt Kontrol Mevzuatına* göre gerçekleştirmektedir.

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

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

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

Devlet yükseköğretim kurumları kadrolarında bulunan öğretim elemanlarına yapılacak olan akademik teşvik ödeneği, Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği çerçevesinde yapılmaktadır. Öğretim elemanlarının yıl içerisinde gerçekleştirdikleri faaliyetlerine yönelik olarak akademik teşvik başvuruları ve değerlendirmeleri ATÖSIS üzerinden yürütülmektedir.

Üniversitenin bilimsel araştırma kapasitesinin geliştirilmesi ve artırılması hedefi çerçevesinde, araştırmacıları teşvik etmek amacıyla öğretim elemanlarının gerçekleştirdikleri bilimsel faaliyetlere yönelik bilimsel teşvik ödülü verilmekte ve kurumsal web sayfası üzerinden duyurulmaktadır.

Akademik ve idari personelin çalışmalarında göstermiş oldukları üstün başarı, hizmet ve performanslarının nesnel ölçütlere göre değerlendirilerek ödüllendirilmesi esaslarını düzenlemek amacıyla Başarı, Teşvik ve Ödül Yönergesi hazırlanmıştır.

Akademik personelin teşvik edilmesi amacıyla, kurum dışından sağlanan imkânlarla, bilimsel yayın, patent ve proje gibi bilimsel etkinlikler ödüllendirilmektedir.

Referanslar:

- Taşınır Takip Sistemi
- Taşınmaz Takip Sistemi
- Bilimsel Teşvik Sistemi
- Konut Tahsis Yönergesi
- Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği
- ERÜ Başarı, Teşvik ve Ödül Yönergesi

7.1.6 Kurumsal Bilgi

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

7.2 Yeterlilik

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

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

İdari personelin mevcut yeterliliklerinin kendinden beklenen görevlere uyumu, mesleki gelişimlerini sürdürmeleri ve verilen görevi daha etkin biçimde yerine getirmelerini sağlamak

amacıyla hizmet içi eğitim programları düzenlenmekte, kurum dışı eğitim toplantılarına da katılımları sağlanmaktadır.

Referanslar:

- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- Görev Tanımları

7.3 Farkındalık

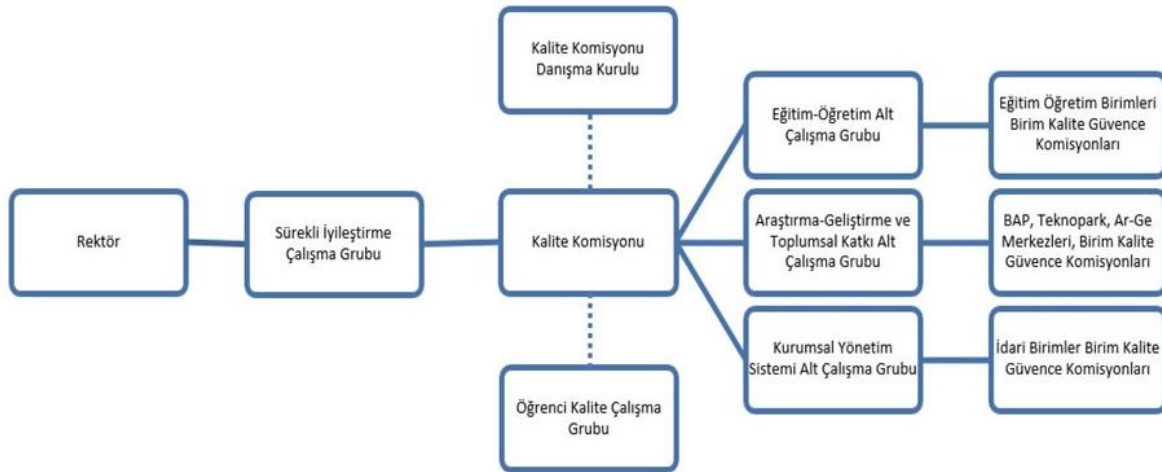
Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu, Birim Yöneticileri ve Birim Kalite Komisyonu temsilcileri ile stratejik plan, kalite politikası, kalite güvence süreçleri, KİDR, Kurumiçi Birim Dış Değerlendirme, akreditasyona hazırlık, paydaş analizleri gibi konularda kuruluşun/birimlerin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, çalıştaylar gibi faaliyetler düzenlenmekte ve bunları web sayfası üzerinden yayımlanmaktadır.

Referanslar:

- Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu web sayfası

7.4 İletişim

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



Şekil 2. Kalite Komisyonu Organizasyon Şeması

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

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

ERÜ İletişim Fakültesi bünyesinde yayın yapan ERÜ Medya (ERÜ TV, Gazete ERÜ, ERÜ Radyo) tarafından düzenlenen etkinliklerin birçoğu gerek karasal yayından gerekse sosyal medya üzerinden canlı olarak yayınlanmaktadır.

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

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

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

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

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

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

Üniversitede uzaktan öğretim faaliyetleri ve öğrenci-akademik personel iletişimi, Zoom, Perculus Plus ve ERUDM gibi program ve portallar aracılığıyla Erciyes Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (ERUZEM) tarafından gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

- ERÜ Kalite Güvence Sistemi Organizasyon Şeması
- ERÜ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
- ERÜ İletişim Merkezi
- ERÜ Kurumsal Web Sayfası
- ERÜ Sosyal Medya Hesapları
- ERÜ Memnuniyet Yönetim Sistemi
- ERÜ Mezun Bilgi Sistemi
- ERÜ Uzaktan Eğitim Merkezi

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

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

7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme

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

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

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

Referanslar:

- Kalite Koordinatörlüğü Doküman Listesi
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

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

Referanslar:

- Doküman Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Doküman Revizyonu İş Akışı
- Doküman İptali İş Akışı
- Yeni Doküman Hazırlama İş Akışı

8. Operasyon

8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol

Erciyes Üniversitesi yönetim anlayışını; stratejik bakış ve etkin liderlik, paydaş odaklılık, değişimi öngören ve yöneten, risk tabanlı süreç yönetimi, sürekli iyileştirme, sürdürülebilirlik ve bütün bunları kapsayan bir kurum kültürü oluşturma yaklaşımıyla iyileştirmektedir. Üniversitede izlem ve değerlendirmeler Stratejik Planı (SP) kapsamında birim bazında alınmakta ve SP tema grupları, Üniversite Kalite Komisyonu ile Üst Yönetim tarafından Birim İç Değerlendirme Raporları (BİDR), Birim Geri Bildirim Raporları (BGBR) ve Birim İzleme Raporları (BİR) değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Üniversiteye özgü olarak 2020 yılında Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme çalışması başlatılmış ve akredite olmayan birimlerin dış değerlendirme süreçlerinden geçmesi sağlanmıştır. Birim değerlendirmeleri Mart 2022'de yapılan Birim İzleme Programıyla devam etmiştir. İyileştirme çalışmaları kapsamında Üniversitenin Kalite Güvence Sistemi Yönergesi ilgili mevzuat çerçevesinde güncellenmiştir.

Eğitim öğretim planlarının hazırlanması ve uygulanması ilgili mevzuat dikkate alınarak kalite yönetim sisteminde dokümanite edilmiştir. Erciyes Üniversitesi eğitim-öğretim hizmetlerinin planlamasında "Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü" esas alınmaktadır. Hizmetlerin sunumu ve planlaması YÖK tarafından denetlenmektedir.

Üniversitede Ar-Ge kültürünün yaygınlaştırılması ve disiplinlerarası Ar-Ge çalışmalarının teşvik edilmesi ve etki alanının genişletilmesi için Araştırma ve İnovasyon Çalıştayları yıllık olarak düzenlenmektedir. Üniversitede Ar-Ge faaliyetlerine önem verilmekte ve başta AÜPİE olmak üzere tüm ulusal ve uluslararası sıralama sistemlerinde yer alan yayın, nitelikli yayın, atıf, proje, patent, iş birlikleri, bilim ödülleri vb. göstergeleri yıllık olarak izlenmektedir. Bu izlemler sonucunda her fakülte için Ar-Ge bakımından iyileştirilmesi gereken alanlara yönelik çalışmalar yapılabilmektedir.

Üniversitede SP; eğitim-öğretim, Ar-Ge, toplumsal katkı, kurumsal yönetim sistemi ve sürdürülebilir üniversite stratejisi ve hedefleri doğrultusunda yürüttüğü faaliyetleri PG'ler üzerinden izlenmektedir. Bu göstergeler web tabanlı sistem üzerinden altı ayda bir izlenmekte ve yıllık olarak değerlendirilmektedir. Bu çerçevede sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- Birim İç Değerlendirme Raporları (BİDR)
- Birim Geri Bildirim Raporları (BGBR)
- Birim İzleme Raporları (BİR)
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Öğrenciyle İletişim

Paydaş başvurularını hızlı, doğru ve çözüm odaklı bir yaklaşım temelinde sonuçlandırarak paydaş memnuniyetini artırmak, ihtiyaç duyulan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması yoluyla paydaşlara sunulan hizmetin kalitesini geliştirmek ve tüm paydaşların katılımına dayanan bir yönetim anlayışı çerçevesinde paydaş önerilerini de dikkate alarak iyileştirme çalışmalarını sürekli kılmak için Memnuniyet Yönetim Sistemi süreci işletilmektedir. Öğrenciler Üniversite yönetimine Erciyes Üniversitesi İletişim Merkezi (ERİMER) ve Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) ile her birimin e-posta adreslerinden, sosyal medya mecralarından, web sayfalarındaki iletişim adreslerinden dilek/talep/öneri/şikâyet/memnuniyetlerini iletebilmektedirler.

Öğrenciler tarafından iletilen dilek/talep/öneri/şikâyet/memnuniyetleri değerlendirilerek başlıklarına göre ilgili birime yönlendirilmekte ve geri bildirim verilmektedir. Bununla birlikte Üniversitenin BİDB tarafından kullanıma sunulan açık kaynak kodlu anket sistemi (<https://eruanket.erciyes.edu.tr>) ile birimler öğrenci memnuniyet anket sorularını sisteme girebilmekte ve bu sistem üzerinden anket gerçekleştirebilmektedir. Uygulanan anketlerin sonuçları bu sistem üzerinden raporlanmaktadır. Ayrıca kurumsal iletişimin sürekliliğini sağlamak amacıyla Öğrenci İlişkileri Yönetimi, Mezun İlişkileri Yönetimi ile ilgili süreç ve faaliyetler tanımlanmıştır. Üniversitede Mezun Bilgi Sistemi mezunlarla daha etkin bir iletişim ortamı sağlamak amacıyla geribildirim kaynağı olarak aktif hale getirilmiştir.

Eğitim programındaki tüm iyileştirme ve değişiklikler ile Üniversitedeki eğitim faaliyetleri öğrencilere e-posta, SMS, ÖBİSİS ve EBYS yoluyla duyurulmaktadır. ÖBİSİS aracılığıyla danışmanlar, öğrencilerine toplu veya bireysel mesaj gönderebilmekte ve birebir iletişim kurabilmektedir.

Referanslar:

- ERÜ Memnuniyet Yönetim Sistemi Süreç Formu
- ERÜ Rektörlük İletişim Merkezi (ERİMER)
- ERÜ Anket Sistemi
- ERÜ Sosyal Medya Hesapları
- ERÜ Mezun Bilgi Sistemi
- ERÜ Birim Web Sayfaları
- ERÜ Öğrenci Bilgi Sistemi (OBİSİS)

8.2.2 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Belirlenmesi

Erciyes Üniversitesi Stratejik Planında öğretim kalitesini artırmak ve sürekli iyileştirme sağlamak amacı kapsamında eğitim-öğretim politikası tanımlanmıştır. Bu politika çerçevesinde eğitim ve öğretim programlarının niteliğinin artırılması, programlarda uygulama ve araştırmaya yönelik faaliyetlerin kapasite ve kalitesinin artırılması, eğitim-öğretimde yeni yöntemler ve teknoloji kullanımının artırılması ve nitelikli öğrenci sayısının artırılması hedeflenmiştir. Stratejik yönetim anlayışıyla Üniversitede bir programın açılması ve iyileştirilmesi süreçlerinde öncelikle bu politika belgesi ve 2547 sayılı Yükseköğretim

Kanununun ilgili mevzuat hükümleri dikkate alınmaktadır. Üniversitede yatay ve dikey geçiş işlemleri, Yükseköğretim Kurumlarında Ön Lisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yandal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik kapsamında yapılmaktadır.

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

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

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

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 SP Güncellenmiş Versiyon (2023)
- ERÜ Eğitim-Öğretim Politika Metni
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

8.2.3 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan Şartların Gözden Geçirilmesi

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

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

Üniversite'deki eğitim programlarının gözden geçirilmesi öğretim elemanları, bölüm başkanlıkları ve dekanlık/müdürlük hiyerarşisi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Buna göre her yarıyılıda gerçekleştirilen bölüm kurulu ve akademik kurul toplantılarında öğretim elemanlarından eğitim programları hakkında geri bildirim alınır. Bu bildirimler neticesinde bölüm başkanlıklarının değerlendirmeleri ve ilgili dekanlık/müdürlük yönetim kurulları aracılığı ile değişiklik önerileri Erciyes Üniversitesi Senatosu'nda onaylanarak ÖBİSİS Katalog Yazılımına işlenmektedir. Bu şekildeki katalog güncellemeleri her yılın bahar döneminde (Nisan-Mayıs ayları) olmak üzere yılda bir kez yapılır. Lisans ve lisansüstü eğitimle ilgili YÖK tarafından olağan dışı gündeme getirilen ilkeler ya da düzenlenen yönetmelikler neticesinde de program güncellemeleri gerçekleştirilmektedir. Güncel eğitim- öğretim planı takip eden eğitim öğretim

yılı gz döneminden itibaren, ÖBİSİS üzerinde uygulamaya konulmaktadır. Bu programların eğitim amaçları ve öğrenme ıktıları paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

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

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

Referanslar:

- Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu
- Program ıktı - Yeterlikleri Güncelleme Formu
- Program ıktı - Yeterlikleri Kontrol Formu
- Eğitim-ğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketleri
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları

8.2.4 Eğitim Hizmetlerinde Gerekli Olan şartların Değerilmesi

Erciyes Üniversitesi Rektörlüğünde hizmetler için şartlar değerildiğinde ilgili hizmete ait muhtemel bir değeriklik ilgili kanun metinlerine göre gerçekleştirilir.

- a) İdari, mali ve akademik değeriklikler Rektörlük ve niversite Genel Sekreterlik makamınca yapılır.
- b) KYS'ye ait olan değerikler Kalite Komisyonu tarafından gerçekleştirilir.

Erciyes niversitesinde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değeriklik durumunda ilgili değerikliklerin öğrencilere e-posta, web sayfası, sosyal medya mecraları, SMS, ÖBİSİS yoluyla duyurulmakta ve değeriklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi sağlanmaktadır.

Referanslar:

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

8.3 Eğitim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi

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

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

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

Referanslar:

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

8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

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

Referanslar:

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

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

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

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

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

Referanslar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Erciyes Üniversitesi Tedarikçi Memnuniyet Anketi
- Tedarikçi Değerlendirme Formu
- Erciyes Üniversitesi Tedarik Politikası
- Avans ve Kredi Yoluyla Satınalma Süreç Formu
- Doğrudan Temin Yolu ile Satınalma Süreç Formu

- İhale Yöntemiyle Satınalma Süreç Formu
- Mal ve Hizmet Satınalma Yılda Defaten Yapılan İşlem Süreci Süreç Formu

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, bir önceki yıldan bütçe hazırlık çalışmaları kapsamında belirlenmekte, bütçe kanunu ile verilen ödenekler harcama birimlerine dağıtılarak Üniversitenin ihtiyaçları karşılanmaktadır. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile buna bağlı mevzuat gereğince belirlenen harcama birimleri tarafından harcama yapılmaktadır. Rektörlüğümüze bağlı her bir Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Enstitü, Daire Başkanlığı ve Bölüm Başkanlığı harcama birimidir. Toplam 45 adet harcama birimi bulunmaktadır. Üniversitenin genelini ilgilendiren ihtiyaçlar İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından, birime özel ihtiyaçlar, ilgili harcama birimi tarafından karşılanmaktadır. İnşaat ve yapım işleri ile ilgili işler Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından yerine getirilmektedir. Döner Sermaye birimlerinin ihtiyaçları kendi döner sermaye gelirlerinden karşılanmaktadır.

Referanslar:

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

8.5 Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Erciyes Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ve bu kanuna bağlı olarak çıkartılan ikincil mevzuata göre yürütülmektedir. Yüklenicilerden alınan her türlü mal ve hizmet fatura ödenmeden önce yetkili komisyonlar tarafından değerlendirilmekte, uygun olanlar Muayene Kabul Komisyon Tutanağı düzenlenerek kabul edilmektedir. Uygun olmayan ürün ve hizmetlerin firma tarafından değiştirilmesi talep edilmekte, firmanın bu talebi kabul etmemesi halinde ürünün kabul edilmeme gerekçesi yetkili komisyon tarafından tutanak altına alınarak idari ve teknik şartnamedeki hükümlere göre iade işlemi yapılmaktadır.

Referanslar:

- Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9. Performans Değerlendirme

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Erciyes Üniversitesi stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve daha iyi bir geleceğe emin adımlarla ilerlemesine destek sağlayacak kurumsal performans yönetim sistemine sahiptir. SP'de yer alan PG'lerin gerçekleşmesini sağlayacak Strateji Eylem Planları, bu doğrultuda performans programı hazırlanmıştır. Üniversitenin performans yönetim sistemi KVVAK tarafından izlenmekte ve özellikle temel PG'leri üçer aylık dönemlerde Üst Yönetime

raporlanmaktadır. İlgili birimlerden gelen raporlar doğrultusunda, Yıllık İdare Faaliyet Raporu, Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu düzenlenmektedir. Bu raporlar vasıtasıyla toplumsal hizmet için belirlenen hedeflerin gerçekleştirilme yüzdeleri ve iyileştirme çalışmaları gözden geçirilmektedir. Ayrıca BİDR, birim dış değerlendirme süreci takibinde oluşturulan BGBR ve BİR'ler, Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetimince değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 Stratejik Plan Güncellenmiş Versiyon (2023)
- 2023 Yılı Strateji Eylem Planı
- ERÜ Stratejik Planı İzleme ve Değerlendirme Raporları
- ERÜ İdare Faaliyet Raporu
- ERÜ Bütçe Gerçekleştirme Raporu
- ERÜ Performans Programı
- Birim İç Değerlendirme Raporu-Fakülteler (BİDR)
- Birim Geri Bildirim Raporu (BGBR)
- Birim İzleme Raporu (BİR)
- Kurumsal Veri Analitiği Sistemi (KVAS)

9.2 İç Tetkik (İç Kalite Güvencesi)

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

Erciyes Üniversitesi,

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

Referanslar:

- ERÜ İç Kontrol Uyum Eylem Planı

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

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

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

Referanslar:

- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

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

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

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 Stratejik Plan Güncellenmiş Versiyon (2023)
- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İç ve Dış Paydaş Analizi Kılavuzu
- İç Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu

- Dış Paydaş Analizi Paydaş Beklentilerinin Belirlenmesi Formu

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

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

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

Referanslar:

- Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporları

10. İyileştirme

10.1 Genel

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

Üniversite Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı stratejik planın uygulanması ile ilgili verileri toplayıp gerekli istatistiksel değerlendirmeleri yaparak, her yıl Üniversite İdare Faaliyet Raporu oluşturmaktadır. Bu rapor; bir dizi toplantıyla Stratejik Planın uygulanmasından sorumlu birimler ve ilgili tema grupları ile Üniversite Üst Yönetimi tarafından değerlendirilmiştir. Bu kapsamda amaç ve hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği, stratejik plana ne kadar bağlı kalındığı, hangi konularda başarılı ya da başarısız olunduğu, başarısızlık varsa nedenleri ve düzeltilmesi için alınması gereken önlemler gözden geçirilmiştir. Böylece, Stratejik Planın uygulanmasında en alt birimden en üst kademeye kadar tüm Üniversite birimlerinin katılımı ve katkısı sağlanmıştır. Bu yaklaşım tarzı ile Stratejik Planın uygulanmasında üç basamaklı izlem, kontrol ve değerlendirme mekanizması oluşturulmaktadır. Burada birinci basamakta sorumlu birim veya birimlerdir. Birimlerin Ar- Ge süreç performansını belirlenen performans göstergeleri üzerinden periyodik olarak izlemek için, Üniversitenin bilişim alt yapısı kullanılmaktadır. Değerlendirmenin ikinci basamağında ilgili tema grubu, üçüncü basamağında üst yönetim yer almaktadır. Bu kapsamda yeni bir sürekli iyileştirme anlayışıyla Araştırma Süreç Yönetim Modeli geliştirilmiştir.

Birim yöneticileri Üniversite ve Birim Stratejik Planları çerçevesinde konuyla ilgili olarak oluşturulan farklı Kurul ve Komisyonlar aracılığıyla hedef birliğini sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bölümlerden gelen raporlar doğrultusunda Yönetim Gözden Geçirme Raporu, Yıllık İdare Faaliyet Raporu, Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu düzenlenmektedir. Bu raporlar vasıtasıyla belirlenen hedeflerin gerçekleştirilme yüzdeleri ve iyileştirme çalışmaları da gözden geçirilmektedir. Ayrıca, Birim Dış Değerlendirme Süreci sonrasında oluşturulan BGBR de Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite

Üst Yönetimince değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları Stratejik Plan doğrultusunda hazırlanan İç Kontrol Uyum Eylem Planı Raporlaması sonucunda gerçekleştirilmektedir.

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

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 Stratejik Plan Güncellenmiş Versiyon (2023)
- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Araştırma Süreç Yönetim Modeli
- ERÜ İç Kontrol Uyum Eylem Planı
- Birim İç Değerlendirme Raporu-Fakülteler (BİDR)
- Birim Geri Bildirim Raporu (BGBR)
- Birim İzleme Raporu (BİR)
- Araştırma Dekanlığı
- Kurumsal Veri Analitiği Sistemi (KVAS)

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet

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

Erciyes Üniversitesi Kağıtsız Üniversite Yönetim Sistemi (KÜYS) Projesiyle dijital dönüşümünü hızlandırmış ve bu projede yer alan modüller kademeli olarak uygulamaya konulmaktadır. KÜYS; Üniversitenin geliştirmiş olduğu PEYOSİS, OBİSİS, EBYS vb. gibi bilgi yönetim sistemlerinin entegre edildiği bütünleşik bir yapıdır. Bu kapsamda, Personel Modülü test için devreye alınmış olup, iş birimiyle testler yapılmış, bildirilen hatalar büyük oranda giderilmiştir. EBYS Modülü tamamlanmış olup test aşamasındadır. Bilgi yönetim sistemleri modüllerinin aktarımı ve iyileştirilmesi çalışmaları devam etmektedir.

Referanslar:

- Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Kâğıtsız Üniversite Yönetim Sistemi (KÜYS-Personel)
- Kâğıtsız Üniversite Yönetim Sistemi (KÜYS)
- ERÜ Bilgi Sistemleri (PEYOSİS, OBİSİS, EBYS)

10.3 Sürekli İyileştirme

Erciyes Üniversitesi yönetimi, Stratejik plan ve kalite politikası rehberliğinde PUKÖ çevrimini uygulayarak KYS'yi sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder. Bu kapsamda; proseslerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, YGG toplantılarında görüşülerek

çıktıları takip edilmektedir. KYS'nin sürekli iyileştirilmesinde temel amaç, paydaşların memnuniyet düzeylerinin arttırılmasıdır.

Programlarda; öğrenme kazanımı, öğretim programı, eğitim-öğretimin uygulama şekli (örgün, uzaktan, karma), öğretim yöntemi ve ölçme-değerlendirme uyumu gibi hususlar rutin olarak birimlerin her yıl hazırladıkları Birim İç Değerlendirme Raporları (BİDR) aracılığı ile Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetimi tarafından izlenerek değerlendirilmektedir.

Üniversitede gerçekleştirilen Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme süreci kapsamında; değerlendirme takımlarınca oluşturulan çıkış bildirimleri ve BGBR doğrultusunda, Birim Kalite Güvence Komisyonları, ERÜ Kalite Komisyonu ve Üniversite Üst Yönetim tarafından iş akışı izlenerek sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Referanslar:

- ERÜ 2022-2026 Stratejik Plan Güncellenmiş Versiyon (2023)
- Erciyes Üniversitesi Kalite Politikası
- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Birim İç Değerlendirme Raporu-Fakülteler (BİDR)
- Birim Geri Bildirim Raporu (BGBR)
- Birim İzleme Raporu (BİR)

