



T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ



**KALİTE EL KİTABI**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**TS EN ISO 9001:2015**

**AÜ. EĞT. FAK. KEK**  
**İlk Yayın Tarihi:**  
**Rev. Tarihi : 22.11.2024**



**Öğretmenler;**

**Yeni nesli, Cumhuriyetin fedakâr öğretmen ve eğitimcilerini, sizler yetiştireceksiniz, yeni nesil sizin eseriniz olacaktır.**

**Eserin kıymeti, sizin beceriniz ve fedakarlığınızın derecesiyle orantılı olacaktır.**

**Cumhuriyet; fikren, ilmen, fennen, bedenen kuvvetli ve yüksek karakterli koruyucular ister. Yeni nesli, bu özellik ve kabiliyette yetiştirmek sizin elinizdedir.**

**M. Kemal ATATÜRK**

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



## ÖN SÖZ

Dünyadaki hızlı değişim ve gelişmeler, hemen her kurum ve kuruluştaki anlayışın değişerek kendini yenilemesini ve gelişmesini zorunlu kılmaktadır. Bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri takip edip bunların gereklerini yerine getiren kurumlar gelişimini sağlıklı bir şekilde sürdürürken, toplumsal, kurumsal ve bireysel ihtiyaçları daha kolay karşılayabilirler.

Eğitim Fakültesi olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanarak, paydaşlarımıza hızlı, kaliteli ve doğru bilgi sunmak, kurum içi süreçleri iyileştirmek ve bilgi güvenliğini sağlamak amacıyla, çağın gereksinimlerine uygun bir Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) politikası benimsemekteyiz. Girdilerin belirlenmesinden planlamaya, uygulamadan sonuçların değerlendirilmesine kadar son derece kompleks bir yapı olan eğitim sisteminin oluşturulması çok özel standartları ve ekip çalışmasını gerektirmektedir. Standartların oluşturulması ve bu standartların uygun planlaması ve uygulanması amacıyla oluşturulan bu yönerge Toplam Kalite Yönetim Sistemi için bir el kitabı niteliği taşımaktadır.

Bu kalite el kitabı; T.C. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 standart ve şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler, bu faaliyetleri gerçekleştiren tüm bölüm ve personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar. Yönetimin onayı olmadan hiç bir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez. Ülkemiz için de hızlı değişim ve gelişmeyi yakalamanın bugün bilinen en iyi yolu, kurumlarımızda "Kalite Yönetim Sistemi"ni bekletmeden uygulamaktır.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ  
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	85623713.KEK.01
Yürürlük Tarihi	09/08/2017
Revizyon No	04
Sayfa No	4 / 28

## İÇİNDEKİLER

### ÖN SÖZ

<b>1.</b>	<b>EĞİTİM FAKÜLTESİ HAKKINDA .....</b>	<b>8</b>
1.1	FAKÜLTENİN TANITIMI- TARİHÇE .....	8
1.2	EĞİTİM FAKÜLTESİ ORGANİZASYON ŞEMASI.....	9
1.3	MİSYON VE VİZYON.....	10
1.3.1	MİSYON.....	10
1.3.2	VİZYON .....	10
1.4	EĞİTİM FAKÜLTESİ KALİTE POLİTİKASI.....	10
1.5	KAPSAM VE SINIRLAMALAR .....	10
1.6	KURUMSAL KİMLİK-İLETİŞİM BİLGİLERİ.....	12
<b>2</b>	<b>KALİTE EL KİTABI HAKKINDA .....</b>	<b>12</b>
2.1	ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	12
2.2	KISALTMALAR .....	12
<b>3</b>	<b>TERİMLER VE TARİFLER .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>KURULUŞUN BAĞLAMINI .....</b>	<b>13</b>
4.1	KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI .....	13
4.2	İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI .....	13
4.3	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMININ BELİRLENMESİ .....	14
4.4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE SÜREÇLERİ .....	15
4.4.1	.....	15
4.4.2	.....	16
<b>5</b>	<b>LİDERLİK.....</b>	<b>16</b>
5.1	LİDERLİK VE TAAHHÜT .....	16
5.1.1	GENEL .....	16

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	5 / 28

5.1.2	MÜŞTERİODAĞI .....	17
5.2	POLİTİKA .....	17
5.2.1	KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI .....	17
5.2.2	KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI .....	17
5.3	ORGANİZASYONEL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR .....	17
<b>6</b>	<b>PLANLAMA</b> .....	<b>18</b>
6.1	RISK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ .....	18
6.1.1	.....	18
6.1.2	.....	18
6.2	KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA.....	18
6.2.1	.....	18
6.2.2	.....	18
6.3.	DEĞİŞİKLİK PLANLAMA.....	18
<b>7</b>	<b>DESTEK</b> .....	<b>19</b>
7.1	KAYNAKLAR.....	19
7.1.1	GENEL.....	19
7.1.2	KİŞİLER .....	19
7.1.3	ALTYAPI .....	19
7.1.4	SÜREÇLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE .....	19
7.1.5	KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ .....	20
7.1.6	ORGANİZASYONEL BİLGİ.....	20
7.2	YETERLİLİK.....	20
7.3	FARKINDALIK.....	20
7.4	İLETİŞİM.....	20
7.5	DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ.....	21
7.5.1	GENEL.....	21

**Hazırlayan**  
**Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi**

**Onaylayan**  
**Dekan**



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	6 / 28

7.5.2	OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME.....	21
7.5.3	DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ.....	21
7.5.3.1	.....	21
7.5.3.2	.....	21
<b>8</b>	<b>OPERASYON.....</b>	<b>22</b>
8.1	OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....	22
8.2	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR.....	22
8.2.1	ÖĞRENCİ İLE İLETİŞİM.....	22
8.2.2	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ .....	22
8.2.3	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ .....	22
8.2.4	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ .....	22
8.3	ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ.....	23
8.4	DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ.....	23
8.4.1	GENEL.....	23
8.4.2	KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU .....	23
8.4.3	DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ .....	23
8.5	ÜRETİM VE HİZMETLERİN SUNUMU.....	23
8.5.1	ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ.....	23
8.5.2	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	24
8.5.3	MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET .....	24
8.5.4	MUHAFAZA.....	24
8.5.5	TESLİMAT SONRASIFAAALİYETLER.....	24
8.5.6	DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ.....	24
8.5.7	ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU.....	24
8.7	UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ.....	25
<b>9</b>	<b>PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....</b>	<b>25</b>

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	7 / 28

9.1	İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	25
9.1.1	GENEL.....	25
9.1.2	ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ.....	25
9.1.3	ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	25
9.2	İÇ DENETİM.....	26
9.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	27
9.3.1	GENEL.....	27
9.3.2	YÖNETSEL DENETİM GİRDİLERİ.....	27
9.3.3	YÖNETSEL DENETİM ÇIKTILARI.....	27
<b>10</b>	<b>İYİLEŞTİRME.....</b>	<b>27</b>
10.1	GENEL.....	27
10.2	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET.....	28
10.3	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	28

**Hazırlayan**  
**Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi**

**Onaylayan**  
**Dekan**



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	8 / 28

## 1. EĞİTİM FAKÜLTESİ HAKKINDA

### 1.1. Fakültenin Tanıtımı ve Tarihçesi

Eğitim Fakültesi, Akdeniz Üniversitesi bünyesinde 17 Haziran 1998 tarihinde 23379 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 98.11.89 no'lu Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuştur. 1999-2000 eğitim öğretim yılında İlköğretim Bölümü Sınıf Öğretmenliği Lisans Programına 32 öğrenci alarak fiilen eğitim öğretime başlamıştır. Fakültemiz ilk mezunlarını 2002-2003 eğitim öğretim yılı sonunda vermiştir. "Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi" ilk lisansüstü program olarak 2000-2001 akademik yılında eğitim-öğretime başlamıştır.

Fakültemizin gün geçtikçe hızla büyümesi sebebiyle yeni bir fakülte binasına ihtiyaç duyulmuş ve 2011 yılında yeni hizmet binası inşaatına başlanmıştır. Fakülte, 2013-2014 akademik yılında yeni binasına taşınmıştır. Toplamda 26.000 m<sup>2</sup>'lik kapalı alana sahip olan fakültede, 1 tane konferans-toplantı salonu ve 1 tane lobi, 107 akademik oda, 4 adet görüşme odası, 10 adet proje odası, 1 adet materyal odası, 2 adet fizik/kimya laboratuvarı, 1 adet öğrenci çalışma salonu, 1 adet matematik laboratuvarı, 1 adet dinleme laboratuvarı, 1 adet materyal laboratuvarı, 1 adet drama ve oyun salonu ve 1 adet bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır. Her lisans programı özelinde en az 4 adet derslik bulunmaktadır. Bu dersliklerin öğrenci sayıları 50-90 arasında değişmektedir.

Fakültemizde; Psikolojik Danışmanlık ABD, Fen Bilgisi Eğitimi ABD, İlköğretim Matematik Eğitimi ABD, Özel Yetenekliler Eğitimi ABD, Okul Öncesi Eğitimi ABD, Sınıf Eğitimi ABD, Sosyal Bilgiler Eğitimi ABD, Türkçe Eğitimi ABD ve İngiliz Dili Eğitimi ABD lisans öğrencisi bulunan programlardır. Lisansüstü eğitimi bulunan anabilim dalları; Sınıf Eğitimi, Okul Öncesi Eğitimi, İlköğretim Matematik Eğitimi, Fen Bilgisi Eğitimi, Türkçe Eğitimi, Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme, Eğitim Yöntemi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Eğitim Programları ve Öğretim, Sosyal Bilgiler Eğitimi, İngiliz Dili Eğitimi'dir.

Eğitim Fakültemiz, her eğitim öğretim yılında 700 (Yedi yüz) civarında mezun vererek öğretmen yetiştirmektedir. Her geçen yıl büyümekte, belirlemiş olduğumuz misyon ve vizyonumuza uygun olarak eğitim öğretim ve bilimsel gelişimini yenilemekte, bilimsel ve teknolojik uyumluluğunu da sürdürmektedir.

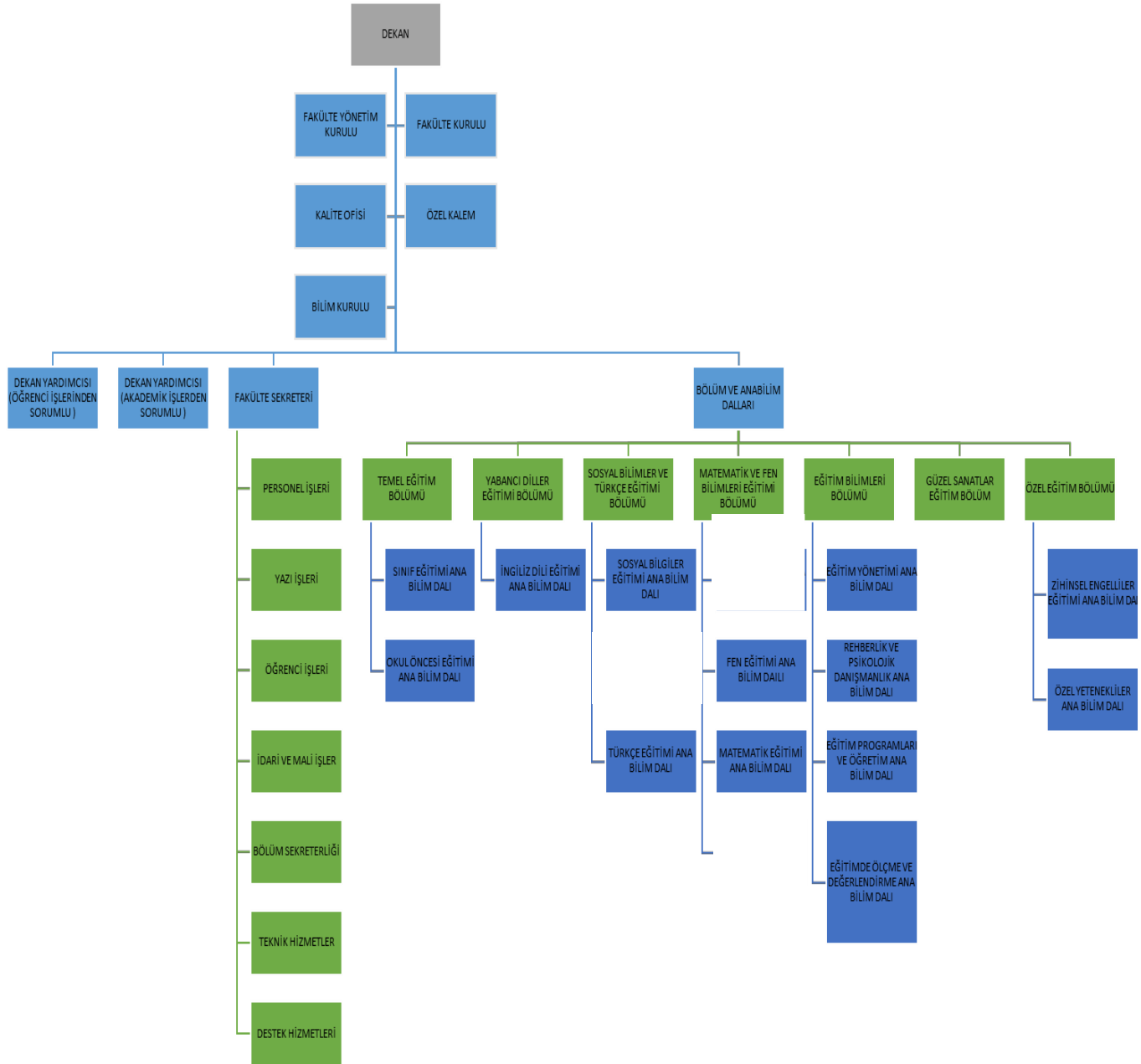
**Hazırlayan**  
**Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi**

**Onaylayan**  
**Dekan**





## 1.2. Eğitim Fakültesi Organizasyon Şeması



Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



### 1.3 Misyon ve Vizyon

#### 1.3.1 Misyon

Eğitim Fakültesi'nin misyonu; bugünün ve geleceğin öğretmenlerini, bugünün olduğu kadar geleceğin dünyasının da başarı koşullarını kavramış, toplumsal hayatın aktif üyesi, yenilikçi, özgüven sahibi, milli ve manevi değerlerin bilincinde bireyler olarak yetiştirmek, bunun için gerekli olan yöntemleri aramak, uygulamak, en nitelikli öğrenme materyalleri ve metotları ile hayat boyu öğrenmeyi toplumda sürekli kılmak ve sürekli olarak yenilenmektir.

#### 1.3.2 Vizyon

Eğitim Fakültesi'nin vizyonu; öğretmenlik davranışlarını kavramış, uygun öğretme yaklaşımını seçebilen, öğrencileri öğrenmeye güdüleyebilen, öğrenme kuramlarının bilincinde olan ve eğitim etkinliklerinde öğrenciyi merkeze alan, kaynak arayan, güçlükleri, sorunları görebilen, disiplinler arası bağlantılar kuran mesleki uygulamalar ve bireysel uğraşlar üzerinde danışmanlık yapan, mesleğe hazırlıkta öğrencilere yardımcı olan, geleceğe yönelik süreçlerde yorumlar yapabilen ve eldeki temel bilgilerden yararlanabilen güçlü yarımlar için; okuyan, düşünen, sorgulayan, kendini ifade edebilen, sporu, sanatı ve bilimi yaşam tarzı hâline dönüştüren, gelişmelere açık, farklılıklara saygılı, yenilikçi, etik değerlere bağlı; karar süreçlerine katılan, kaynakları etkili değerlendiren, çevreye duyarlı, öz güveni yüksek, mutlu, sağlıklı, güçlü, günümüzün ve geleceğin öğretmenlerini yetiştirmektir.

### 1.4 Eğitim Fakültesi Kalite Politikası

Eğitim Fakültesi, ulusal ve uluslararası alanda kabul gören eğitimcileri yetiştiren, ülkemizdeki Eğitim Fakülteleri arasında öğrenciler tarafından ilk sıralarda tercih edilen, toplumsal duyarlılık ilkesi ile hareket eden, toplumun vicdanı ve sesi olarak duyarlı davranan ve sosyal sorumluluk projeleri geliştiren, güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlayan, ülkemizin kalkınmasına katkısı bulunacak mesleki açıdan yetkin, toplumsal değerlere saygılı öğretmen yetiştiren bir kalite yönetim sistemi oluşturarak, uygulamayı ve sürekliliği sağlamaktadır.

### 1.5. Kapsam ve Sınırlamalar

Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001:2015 standardı referans alınmıştır.

#### Yasal Referanslar

- T.C. Akdeniz Üniversitesi kuruluşu ile ilgili 2809 sayılı yasa
- 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- Yönetmelikler, Yönergeler

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ  
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	85623713.KEK.01
Yürürlük Tarihi	09/08/2017
Revizyon No	04
Sayfa No	11 / 28

- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- Tebliğler, Genelgeler, Usul ve Esaslar
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu
- Kamu Personeline İlişkin Genel Mevzuat

Yeri geldikçe, verilen hizmetlerin işleyiş biçimlerinin anlatıldığı prosedürlerde dikkate alınması gereken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat gibi düzenlemelere atıflarda bulunulacaktır.

### **Kapsam**

Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi, TSE EN ISO 9001:2015 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemini, Destek hizmetleri kapsamında yer alan tüm faaliyetler için uygulamaya koymuştur. Eğitim Fakültesine bağlı bürolarda uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, Lisans Eğitim ve Öğretim Hizmetlerini kapsamakta ve bu faaliyetlere göre denetlenerek sertifikalandırılmaktadır. Eğitim Fakültesi'nde 2023 yılı itibarıyla EPDAD Öğretmenlik Eğitim Programları Akreditasyon Kurulu (EFAK) tarafından Akredite Belgesi Alan Programlar:

Birim/Program/Bölüm Adı	Akredite Belgesi	Geçerlilik Tarihi
Fen Bilgisi Öğretmenliği Lisans Programı	EPDAD Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği	1.5.2023-1.5.2026
İlköğretim Matematik Öğretmenliği Lisans Programı	EPDAD Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği	1.5.2023-1.5.2026
Sosyal Bilgiler Öğretmenliği Lisans Programı	EPDAD Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği	1.5.2023-1.5.2026
Türkçe Öğretmenliği Lisans Programı	EPDAD Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği	1.5.2023-1.5.2026
İngilizce Öğretmenliği Lisans Programı	EPDAD Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği	1.5.2023-1.5.2026

### **Hariç tutulan maddeler**

#### **Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği**

Bu madde birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulmaktadır.

#### **Tasarım ve Geliştirme**

Tasarım ve Geliştirme faaliyetleri yürütülmemesi nedeniyle hariç tutulmuştur.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	12 / 28

### 1.6. Kurumsal Kimlik-İletişim Bilgileri

<b>Kurumun Adı</b>	: T.C. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi
<b>Bağlı Olduğu Kuruluş</b>	: T.C. Akdeniz Üniversitesi
<b>Faaliyet Gösterdiği Sektör</b>	: Yükseköğretim
<b>Kuruluş Tarihi</b>	: 17 Haziran 1998
<b>İletişim Adresi</b>	: Dumlupınar Bulvarı Kampus Antalya 07058, Türkiye
<b>Telefon No</b>	: 0 242 310 1527
<b>Adresi</b>	: <a href="http://egitim.akdeniz.edu.tr/">http://egitim.akdeniz.edu.tr/</a>
<b>Sosyal Medya Hesapları</b>	: <a href="https://www.instagram.com/aeuigitimfakultesi">https://www.instagram.com/aeuigitimfakultesi</a> <a href="https://www.facebook.com/aeuigitimfakultesi">https://www.facebook.com/aeuigitimfakultesi</a> <a href="https://x.com/akdenizegitimf1">https://x.com/akdenizegitimf1</a>

## 2. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA

### AMAÇ

Kalite El Kitabının hazırlanmasındaki amaç, kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürlere, iş akışlarına dayanarak ve bu süreçlerin birbirleri ile olan ilişkisini tarif ederek, Eğitim Fakültesinin yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamaktır.

### 2.1. Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar

Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, süreç kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Kalite El Kitabı; uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim / çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

### 2.2. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK), Kalite Yönetim Sistemi (KYS), Düzeltici Faaliyetler (DF)  
Öğretmenlik Eğitim Programları Akreditasyon Kurulu (EFAK)  
Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAD)  
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)  
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)  
Prosedür (PR), Görev Tanımı (GT),  
Organizasyon Şeması (OŞ) Talimat (TT)  
Plan (PLN), İş Akış Şeması (İA), Liste (LST), Form (FR), Anket (ANK)

**3. TANIMLAR VE TARİFLER:** Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini, tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

**Hazırlayan**  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

**Onaylayan**  
Dekan



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	13 / 28

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

##### 4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Fakültemiz, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

<b>İç hususlardan;</b>	<b>Dış hususlardan;</b>
Fakülte Performansı Organizasyon Kültürü Yöneticiler ve Çalışanlar Sorumluluklar ve Yetkiler Yatırım Bütçesi ve Cari Bütçe Kaynakları Altyapı ve Tesisler Araç, Teçhizat ve Ekipman Kurumsal Bilgi Doğal Kaynak Kullanımı Atıklar	Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler Uluslararası ve Ulusal Anlaşmalar Doğal Olaylar Güvenlik Konuları Ekonomik Çevre Sosyal ve Kültürel Çevre Teknolojideki Değişiklikler Özel Bütçe Harcama Birimler

Eğitim Fakültesi bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgileri izlemekte ve gözden geçirmektedir.

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

<b>İlgili Taraf</b>	<b>İhtiyaç ve Beklentileri</b>
YÖK	Kaliteli eğitim-öğretim, niteliği yüksek araştırma, başta araştırma sonuçları olmak üzere üniversite hizmetlerinin toplumla buluşturulması, nitelikli akademik personel, kurumsal değerlendirme programı standartlarının yerine getirilmesi
Rektörlük Üst Yönetim	Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlaması
Fakülte Yönetimi	Faaliyet ve hizmetlerin koordinasyon ve yönetimini sağlaması
Çalışan (Akademik – İdari Personel)	Personelin mesleki gelişiminin sürdürülmesi, iş sağlığı ve iş güvenliği, takdir edilme, ödüllendirilme, altyapı ve teknoloji olanaklarını sağlama, ücretlendirme ve yan haklar
Öğrenci	Kaliteli eğitim-öğretim, sağlıklı iletişim, mahremiyete önem verme, şeffaflık, adil/eşit/hakkaniyetli yaklaşım, farklılıklara saygı, hijyenik ve sağlıklı umumi alanlar, iş sağlığı ve güvenliği, sportif, kültürel, sanatsal gelişimin desteklenmesi

**Hazırlayan**  
**Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi**

**Onaylayan**  
**Dekan**



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ  
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	85623713.KEK.01
Yürürlük Tarihi	09/08/2017
Revizyon No	04
Sayfa No	14 / 28

Mezunlar	Diploma geçerliliği, marka bilinirliği, kişisel verilere/kayıtlara ulaşım, yaşam boyu öğrenme olanaklarına erişim
Fakülte Dışı Akademik Birimler (Üniversitemizin Diğer Fakülte ve Enstitüleri)	Faaliyet ve hizmet taleplerinin akademik birimlerden gelmesi
Tedarikçiler	Etkin iletişim, açık, şeffaf şartname, zamanında ödeme
Diğer Üniversiteler	Araştırma ve eğitim süreçlerinde iş birliği
TÜBİTAK	Nitelikli araştırma projelerinin sunumu
Milli Eğitim Bakanlığı, diğer Bakanlıklar ve kamu kurumları	İlgili buldukları alanda faaliyet gösteren nitelikli insan kaynağına erişim (bilirkişilikler, danışmanlıklar, eğitim vb.), üretim/hizmet sorunlarına yönelik AR-GE çözümler
TSE	Uygulanan standartlara uyum

Eğitim Fakültesi, paydaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını analiz edip takip etmektedir. En önemli paydaşlar öğrenciler ve çalışanlardır. Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri **Bireysel Öneri Formu (FR.01)**, **Akademik, İdari ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri (FR.02)** sonuçları ve taleplerin analizlerinden yola çıkarak belirlenmekte, analiz edilmekte ve buna göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri anketler ile ölçülmektedir.

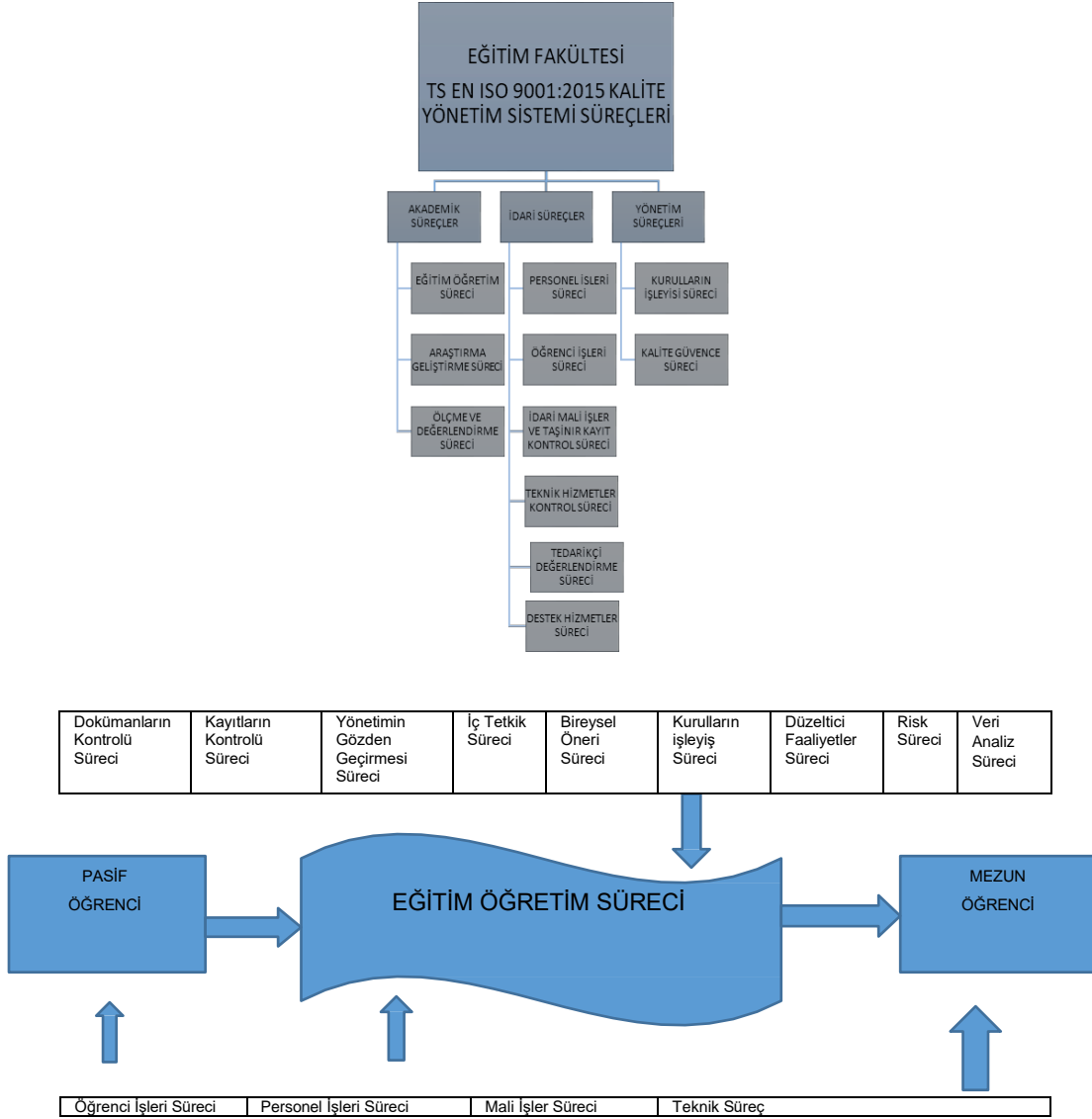
#### 4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Bu yönetim sistemimin kapsam ve sınırları Fakültemizde yürütülen eğitim faaliyetinin TS EN ISO 9001 standardının 2015 versiyonuna göre kurulması ve yönetilmesi olarak belirlenmiştir. Fakültemizde yürütülen diğer proje faaliyetleri de mümkün olduğu kadar sistem unsurlarından yararlanılmakla birlikte kapsam içerisinde değerlendirilmemektedir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan

#### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri



##### 4.4.1.

Eğitim Fakültesi, ISO 9001:2015 KYS standart şartlarına göre kalite yönetim sistemini oluşturmuştur. Eğitim Fakültesi KYS, fakültede uygulanmakta, devamlılığı sağlanmakta ve KYS sürekli iyileştirmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması için;

- Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu süreçler, iş akışları, formlar ve görev tanımları belirlenmiştir.
- Süreçlerin akışı, birbiriyle ilişkileri ve etkinlikleri belirlenmiştir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	16 / 28

- Süreçlerin çalıştırılması ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynak ve bilgi sağlanmıştır.
- Süreçler izlenmekte, uygulanabildiğinde ölçülmekte ve analiz edilmekte, sürekli iyileştirme için faaliyetler gerçekleştirilmektedir.
- Planlanan sonuçlara ulaşılması için süreç hedefleri ve bağlantılı kalite hedefleri bazında sürekli olarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir.
- Süreçlere ait risk ve fırsatlar belirlenmiştir.

#### 4.4.2.

TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Eğitim Fakültesi'nde yapılan çalışmalar aşağıda yer almaktadır.

Bu kapsamda;

- Kalite El Kitabı
- Kalite Politikası
- Organizasyon şeması
- Rehber
- Yönergeler- Usul ve Esaslar
- İş Akışları-Süreçler
- Kalite Hedefleri
- Riskler
- Form ve Listeler (KYS Kayıtları için) oluşturulmuş/düzenlenmiş ve hayata geçirilmiştir.

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik Ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Eğitim Fakültesi yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği sorumluluğunu alarak; kalite politikasını ve kalite hedeflerini belirlemiştir.

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,

**Hazırlayan**  
**Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi**

**Onaylayan**  
**Dekan**





AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ  
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	85623713.KEK.01
Yürürlük Tarihi	09/08/2017
Revizyon No	04
Sayfa No	17 / 28

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktıklarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

### 5.1.2. MÜŞTERİ ODAĞI

Eğitim Fakültesi, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; **Bireysel Öneri Formu (FR-01)** ve fakülte binasındaki dilek/öneri kutuları, **Akademik, İdari ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri (FR-02)** v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri kapsamaktadır.

## 5.2. Politika

### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

Fakülte yönetimi, kuruluşun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen kalite amaçları için bir çerçeve sağlayan, uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren, KYS sürekli iyileştirme taahhütünü de ifade eden **1.4. maddesinde** belirtilen **Kalite Politikasını** oluşturmuştur.

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Eğitim Fakültesi kalite politikasını hizmet içi eğitimler, web sayfası, yayınlar, afiş ve ilan panoları aracılığıyla tüm çalışanlarına duyurmuş ve kalite politikasının anlaşılmasını sağlamıştır. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında gözden geçirilerek **YGG Toplantı Formu (FR.03)** ile alınan kararlar gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

## 5.3. Organizasyonel Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Eğitim Fakültesi çalışanlarının yasal sorumlulukları statülerine mevzuatlarda ve sözleşmelerinde tanımlanmıştır. Ayrıca tüm pozisyonların yetki ve sorumlulukları, **Görev Tanımı Formu (FR-04)** yardımıyla tanımlanmıştır.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

#### 6.1.1.

Eğitim Fakültesi, hizmetin gerçekleştirilmesi için tüm süreçleri planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek riskler **Risk Değerlendirme Kriterleri (FR.05)** gereğince oluşturulmuştur.

Eğitim Fakültesi kalite yönetim sistemini planlarken, **4.1 ve 4.2 maddelerinde** belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir. Fakültemiz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem süreçleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

#### 6.1.2.

Eğitim Fakültesi bünyesinde ayrıca risklerin fırsatlara dönüştürülme stratejisi uygulanmaktadır. Çok yüksek risk olan yerlerde, risklerle alakalı fırsatlar değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmalar **İstek Öneri Takip Formu (FR-15)** yardımıyla listelenmekte ve değerlendirilmektedir.

### 6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

#### 6.2.1.

Eğitim Fakültesi üst yönetimi tarafından kalite amaçları ile ilgili bir planlama gerçekleştirilmiş olup, bu amaçlar her büro için tüm iş akışları göz önünde bulundurularak belirlenmiştir. Kalite amaçları Eğitim Fakültesi strateji ve hedefleri ile uyumluluk gösterecek şekilde oluşturulmaktadır. Hedefler ölçülebilir, uygulanabilir ve öğrenci memnuniyetini artırmaya yönelik seçilmektedir. Eğitim Fakültesi stratejileri altında oluşturulan yıllık kalite hedefleri yönetim tarafından izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Belirlenen amaçların sonuçları takibi ile sürekli iyileştirme amaçlanmaktadır. Belirlenmiş amaçlar ve takibi her yönetimin gözden geçirmesi toplantısında ele alınmaktadır.

#### 6.2.2.

Eğitim Fakültesi kalite hedefleri; iş akışlarına bağlı olarak tüm büroları takip etmek ve verimliliğini arttırmak, Eğitim Fakültesi öğrenci sayısını arttırmak, paydaş memnuniyetini anketler ile ölçmek ve memnuniyeti arttırmak, öğrenci beklentilerini belirlemek ve beklentilerini gerçekleşmesini sağlamak için belirlenmiş ölçülebilir değerlerdir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM FAKÜLTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

<b>Doküman No</b>	85623713.KEK.01
<b>Yürürlük Tarihi</b>	09/08/2017
<b>Revizyon No</b>	04
<b>Sayfa No</b>	19 / 28

### 6.3. Değişiklik Planlama

TSE EN ISO 9001:2015 versiyonunda yer alan risk yönetimi ve dokümantasyon sadeleşmesi maddelerine bağlı olarak Eğitim Fakültesi kalite sistem yönetimini oluşturulmuştur ve belgelendirme sürecine girilmiştir. Eğitim Fakültesi kalite yönetim sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyarsa, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

## 7. DESTEK

### 7.1. KAYNAKLAR

#### 7.1.1. GENEL

Fakülte üst yönetimi ve çalışanları, kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini en üst seviyede karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek için gerekli olan kaynakları sağlamaktadır. Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve ihtiyaçlarını karşılamaktır. Fakültemiz, üst yönetimden bir üyeyi kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması ve Fakülte Birimlerinde ve yönetim kademelerinde ihtiyaçların sağlanması için, Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli doğrulamaları yapmak için hizmet verilen birimlerde Birim Kalite Sorumluları belirlenmiştir.

#### 7.1.2 Kişiler

Fakültemiz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan Birim personelinin; eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir. Fakültemiz çalışanlarına verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi sürecinde **Hizmetçi Eğitim ve Oryantasyon Prosedürü (PR-06)** yararlanılmaktadır.

#### 7.1.3 Alt Yapı

Fakültemiz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları, dokümantasyon sistemi içinde tanımlanmıştır. İhtiyaç duyulan kaynaklar ve altyapı ile ilgili bakım ve destek süreçleri **Yıllık Bakım Formu (FR-07)** ve **Cihaz Kontrol Formu (FR-08)** ile tanımlanmıştır.

**Hazırlayan**  
**Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi**

**Onaylayan**  
**Dekan**



#### 7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Eğitim Fakültesi, süreçlerin işletimi ile hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi tayin etmekte, tedarik etmekte ve devamlılığını sağlamaktadır. Bu kapsamda sosyal ve psikolojik çevre koşulları ile ilgili çalışan görüşleri, memnuniyet anketleriyle değerlendirilmektedir. Çalışanların çevre koşulları ile ilgili tüm talep ve değerlendirmeleri yönetim tarafından değerlendirilmekte ve uygun koşullar için iyileştirme faaliyetleri hayata geçirilmektedir.

#### 7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Eğitim Fakültesi, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları genel bütçe kapsamında tayin ve tedarik etmektedir.

#### 7.1.6. Organizasyonel Bilgi

Eğitim Fakültesinde süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Ayrıca Fakültemiz bünyesinde bulunan kitaplık ve okuma salonundan ve web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşabilmektedir.

### 7.2. YETERLİLİK

Yönetim; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını **Personel Eğitim İhtiyac Analiz Formu (FR-08)** ile tespit eder ve **Hizmet İçi Eğitim ve Oryantasyon Formunda (FR-06)** belirtilen konular ile **Hizmetiçi Eğitim ve Oryantasyon Prosedürü (PR-06)** doğrultusunda ilgili eğitimden geçirilmelerini sağlar. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir. Eğitim Fakültesinde kurulan kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

### 7.3. Farkındalık

Eğitim Fakültesi tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmekte, e-mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, **Etkinlik Takviminde (FR-09)** etkinlikler yayınlanmakta, kalite yönetim sistem dokümanları Eğitim fakültesinin web sayfasında (<https://egitim.akdeniz.edu.tr/>) Kalite Yönetimi sekmesinde, çalışanlar ile paylaşılmaktadır.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



#### 7.4. İletişim

Eğitim Fakültesi üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iletişimi;

- Dahili yazışma,
- Birimlerdeki ilan panoları,
- Elektronik panolar, Elektronik posta,
- Telefon,
- Dilek, öneri ve şikâyet kutuları,

gibi yöntemleri kullanmak yoluyla sağlamaktadır. Fakültemizde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

#### 7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

##### 7.5.1 Genel

Eğitim Fakültesi Birimlerinde kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite yönetim sistem standartlarının öngördüğü **Kalite El Kitabı** ile ilgili belirlenen süreçler **Madde 4.4.**'de tanımlanmıştır. Fakültemiz Birimlerinde dokümantasyon yapısı, **Dökümanların Kontrolü Prosedürü'nde (PR-01)** tanımlandığı şekilde oluşturulmuştur.

##### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Eğitim Fakültesi Kalite Yönetimi Birimi tarafından yapılmaktadır. Güncellenmesi istenen doküman ilgili büro sorumlusu tarafında KSY Bürosuna iletilir ve güncelleme yapılır. Güncelliğini yitiren dokümanlar Kalite ve Sistem Yönetimi Bürosunun kendi içinde kullanmış olduğu dosyalarda saklanmaktadır.

##### 7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

###### 7.5.3.1

Kalite Yönetim Sistemi bünyesinde yer alan bütün dokümanlar TS EN ISO 9001:2015 Standardı, bu maddede belirtilen kurallara uygun olarak, **Dökümanların Kontrolü Prosedürü'nde (PR - 01)** kontrol edilmektedir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



### 7.5.3.2

Hazırlanan **Dokümanların Kontrolü Prosedürü**, Fakültemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esaslarını tanımlamaktadır. Fakültemiz Birimlerinde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri **Dokümanların Kontrolü Prosedüründe (PR-01)** açıklanmıştır.

## 8 OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Eğitim Fakültesi, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Eğitim Fakültesi, eğitim öğretim faaliyetleri kapsamında sunmuş olduğu hizmete yönelik ihtiyaç duyulan süreçleri planlamış, oluşturmuştur. Tanımlanan süreçler uygulanmakta ve kontrol edilmektedir. Bu kapsamda sunulan hizmete yönelik şartlar belirlenmiştir. Bu şartlar Akdeniz Üniversitesi Yönergeleri, Usul ve Esasları ile dış kaynaklı yönetmelikler ile birlikte, Eğitim Fakültesi yönergelerinde de tanımlanmaktadır. Hizmet şartları ile ilgili hususlar Eğitim Fakültesi resmi web sayfasında yayınlanmaktadır. Ayrıca hizmet şartlarının yerine getirilebilmesi adına süreçler dışında ihtiyaç duyulan kaynaklar tanımlanmıştır. Dış kaynaklı süreçler de kontrol edilmekte, izlenmektedir.

### 8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

#### 8.2.1 Müşteri ile İletişim

Öğrenciler ile iletişim kapsamında, hizmetler ile ilgili bilgi sağlanmaktadır. Öğrenci şikayetleri, öğrenci talepleri ile ilgili geribildirimler toplanmakta ve **Veri Analizi Prosedürü (PR-07)** doğrultusunda analiz edilmektedir. Öğrenci mülkiyeti muhafaza edilmekte, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-02)** ile kontrolü sağlanmaktadır. Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmekte ve yönetim kararları alınmaktadır.

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

Eğitim Fakültesinin vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir. Eğitim Fakültesi, uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarıyla birlikte, ihtiyaç duyulan tüm diğer şartları tanımlamıştır. Bu şartların karşılanması ile ilgili süreçlerde takip edilecek noktalar belirlenmiştir.

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

Sunulan hizmetin tanımlanan hizmet şartlarını karşılama düzeyleri süreçlerde tanımlanan performans göstergeleri ile takip edilmektedir. Şartların gerçekleştirilmesi ile ilgili gözden geçirme sonuçları **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-02)** ile muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



#### 8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Eğitim Fakültesinin sunduğu eğitim- öğretim hizmeti ile ilgili yeni şartlar oluştuğunda bu şartlar web sayfasında yayınlanmaktadır. Bu kapsamda hizmet şartları ile ilgili değişiklikler **e-posta** yoluyla ilgili çalışanlara duyurulmaktadır.

#### 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Eğitim Fakültesi görev alanı dahilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetlerde herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

#### 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

##### 8.4.1 Genel

Eğitim Fakültesinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri **Satın Alma Süre. Tanıtım Formu (FR-10)** doğrultusunda gerçekleştirilir. Satın alma faaliyetleri, kurum personelinden gelen talepler ve doğan ihtiyaçlar doğrultusunda yönetimin değerlendirmesi sonucu; doğrudan temin veya ihale usullerine göre mal-hizmet alımı veya yapım işleri alanlarında harcama yetkilisinin onayı ve gerçekleştirme görevlisinin talimatıyla 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununa göre yapılmaktadır.

##### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

##### 8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Eğitim Fakültesi, dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır. Bu kapsamda tanımlanmış muayene ve kontrol komisyonları mal ve hizmetin şartlara uygun temin edilmesi, kontrol işlemlerinin gerçekleştirilmesi, tedarikçilerin değerlendirilmesi işlemlerini gerçekleştirmektedir. Tedarikçilerin seçilmesi, izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi ile kontrolün tipi, boyutu ve tedarikçi bilgilendirme işlemleri tanımlanmış doğrudan temin veya ihale usullerine göre gerçekleştirilmektedir. Doğrudan alım kapsamındaki tedarikçiler bütçe dönemi sonunda **Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu (FR-11)** yardımıyla tanımlanmış kriterlere göre değerlendirilmektedirler.

#### 8.5. Üretim Ve Hizmetlerin Sunumu

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan





#### 8.5.1. Üretim Ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim Fakültesi hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve süreç/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

#### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Eğitim Fakültesinin sunduğu hizmete ait süreçlerini izlemekte ve hizmetin farklı aşamaları takip edilip raporlanabilmektedir. Hizmetler, kayıtlar üzerinden **Kayıtları Arşivleme Tablosu (FR-12)** ile geriye doğru izlenebilir. Eğitim Fakültesine gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden yararlanılır.

#### 8.5.3. Müşteri Veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Eğitim Fakültesinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

#### 8.5.4. Muhafaza

Eğitim Fakültesinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar kilitli dolaplarda saklanarak muhafaza edilir.

#### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Eğitim Fakültesi öğrenciler mezun olsa bile öğrenciler ile ilgili bilgi ve belgeleri **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-02)** ile evraklar kilitli dolaplarda saklanarak muhafaza etmektedir. Ayrıca mezuniyetten sonra, transkript, mezuniyet belgesi vb. evraklar öğrencinin talebi durumunda yeniden çıkartılabilmektedir. Öğrencilerin mezuniyetten sonraki süreçleri ise ilgili programların koordinatörlükleri bünyesinde takip edilebilmektedir.

#### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Eğitim Fakültesi'nde şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Dokümantasyon yapısı değişiklikleri dışında hizmet sunumu ve kapsamı ile ilgili değişiklikler yönetim kurulunda karara bağlanmaktadır.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan





### 8.5.7. Ürün ve Hizmet Sunumu

Hizmet sunumu kapsamında kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğuna ait kanıtlar ve sunumu onaylayan kişilerin izlenebilirliği tesis edilmiştir. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar ve yetkilendirmeler, hizmet sunumuna ait kanıtları ve yetkilendirme bilgilerini vermektedir. Bir veritabanı ya da yazılım dışında kağıt üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanabilmekte ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilebilmektedir.

### 8.6. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Uygun olmayan hizmetin düzeltilmesi, hizmetin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilerin uygun olmayan hizmet durumunda haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmet ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışlarının içerisinde yer almaktadır. Buna göre gerçekleştirilecek kontroller ve kontrol neticesinde uygunsuzluk durumunda yapılacak işlemler, işlemlerin sorumluları, iş akış şemalarında gösterilmiştir. Eğitim Fakültesi hizmetlerindeki aksamalar ve uygunsuzluklar **Uygun Olmayan Urun Hizmet Tespit Prosedürüne (PR-03)** göre yapılan düzeltici faaliyetleri açıklayan, yetkilendirmeleri tanımlayan dinamik bir yönetim sistemine sahiptir.

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1. Genel

Eğitim Fakültesi'nde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla, gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. **Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde** belirtilen **Birim Performans Raporu** ile süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Eğitim Fakültesinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılabilmektedir.

#### 9.1.2. Öğrenci Memnuniyeti

Eğitim Fakültesi hizmetlerinden yararlananlar için **Bireysel Öneri Formu (FR-01)** ve dilek/öneri kutuları, **Akademik, İdari ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri (FR-02)** oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra Eğitim Fakültesine Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir. Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet analizleri ile öğrencilerin memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilebilmektedir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Eğitim Fakültesi tarafından gerçekleştirilen müşteri memnuniyet analizi, çalışan memnuniyet analizi, tedarikçi değerlendirme gibi farklı analiz ve değerlendirmelerde, hizmet uygunluğu, memnuniyet derecesi, performans ve etkinlik düzeyi, planlama başarısı, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri, tedarikçi performansları ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Kalite Sorumluları ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu sayede sürecin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir. Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir. Süreç, kayıtlar üzerinden izlenir. Eğitim Fakültesi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar. Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Hizmetten yararlananlara uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları,
- Kalite iç tetkik sonuçları,
- Çalışanların memnuniyetinin ölçüm sonuçları,
- Veri analiz çalışmaları,

düzeltilici faaliyetler ile Birim Performans Raporlarının konusu olup, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder. **Kalite El Kitabı'nın 4. Maddesinde** belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir. Eğitim Fakültesi, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan hizmetler **Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürüne (PR-03)** göre işleme tabi tutulur. Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltilici ve önleyici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

### 9.2. İÇ DENETİM

Dokümanede edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmış ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır. Eğitim Fakültesi, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir. Her yıl yapılır. Ayrıca, Eğitim Fakültesi'nin lisans programlarının değerlendirilmesi için yapılan başvuru sonucunda başlatılan değerlendirme süreci de her yıl istenen ara raporlarla en fazla 5 yıl sürecek şekilde devam ettirilir. Daha sonra başvuru süreci tekrar başlatılır. İç tetkiklerde, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile süreçlerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak;

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM FAKÜLTESİ  
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	85623713.KEK.01
Yürürlük Tarihi	09/08/2017
Revizyon No	04
Sayfa No	27 / 28

- Tetkik görevlilerinin tetkik edilecek faaliyetlerden doğrudan sorumlu olmaması,
- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri,

Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,

**İç Tetkik Planı** Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur ve muhafazası Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi tarafından sağlanır. **İç Tetkik Prosedürünün (PR-04)** ilgili birimlere duyurulması, Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılır.

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi

#### 9.3.1 Genel

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısı yapar. Yönetim Temsilcisi'nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısı, Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisi, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin (Birim Kalite Ekiplerinden) katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi yapar ve kayıtlarını saklar.

#### 9.3.2 Yönetimsel Denetim Girdileri

Gözden geçirme toplantılarında ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, Eğitim Fakültesi hedeflerine erişme düzeyi, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, tetkik sonuçları, tedarikçi performansları, kaynakların varlığı ve kaynak ihtiyaçları, riskler ile gerçekleştirilen proje ve tasarımlar Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarının **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (PR-05)** gündemini- girdisini oluşturmaktadır.

#### 9.3.3 Yönetimsel Denetim Çıktıları

Toplantı sonunda, iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklik ihtiyaçları saptanmakta ve ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmekte, geleceğe yönelik stratejiler güncellenebilmektedir. KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir. Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Amirleri, izlenmesinden ise Yönetim Temsilcileri sorumludur. Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantı kayıtları Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi tarafından muhafaza edilir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan



## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 Genel

Eğitim Fakültesi, **Sürekli İyileştirme Plan Formu (FR-13)** ile hizmet şartlarını karşılamak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, istenmeyen uygunsuzlukları önlemek, düzeltmek ya da azaltmak ve kalite yönetim sisteminin performansını artırabilmek adına iyileştirme fırsatlarını belirlemekte ve uygun iyileştirme faaliyetlerini hayata geçirmektedir.

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu anda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü **Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü (P R - 03)** ve **Uygun Olmayan Urun Hizmet Tespit Formu (FR-14)** ile sürekli olarak kontrol altında tutulur.

### 10.3 Sürekli İyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Eğitim Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Eğitim Fakültesi hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.

Hazırlayan  
Eğitim Fakültesiz Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan  
Dekan

