

ONAYLIYORUM
Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk - Kazak
Üniversitesi Bilim ve Stratejik Gelişimden Sorumlu
Rektör Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi
A. Oşibayeva
2025



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

СЖ-ХҚТУ-0.1-2025

Resmi kullanım için

Türkistan

ҚА Ясаум атындағы Халықаралық Қазак-Түрік университеті
Сапа менеджментінің жүйесі
№ 86
« 22 » 01 2025 ж.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 2.sayfası

ÖNSÖZ

- 1 Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi tarafından hazırlandı ve uygulanmaktadır
- 2 Hazırlayanlar – Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi Başkanı S.Kırıkbayeva
- Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi Baş Uzmanı A.Bakirova
- 3 Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi Stratejik Gelişim ve Kalite Komitesi'nin 22.01.2025 tarih 3.1 sayılı kararıyla onaylanmış ve uygulamaya konulmuştur (2 no'lu tutanak).
- 4 Uygulama yılı – 2025
- 5 Denetleme yılı – 2028

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 3.sayfası

İÇERİK

Önsöz	4
Giriş	5
1Kapsam	6
2 Dayanak	6
3 Tanımlar	7
4 Kuruluşun bağlamı	8
4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	8
4.2 Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	8
4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	9
4.4 Kalite yönetim sistemi ve süreçleri	10
5 Liderlik	10
5.1 Liderlik ve taahhüt	10
5.2 Politika	11
5.3 görev, yetki ve sorumluluklar	12
6 Planlama	13
6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	13
6.2 Kalite hedefleri ve planlama	14
6.3 Değişikliklerin planlanması	15
7 Destek	16
7.1 Kaynaklar	16
7.2 Yeterlilik	21
7.3 Farkındalık	21
7.4 İletişim	21
7.5 Dokümanite edilmiş bilgi	22
8 Operasyon	24
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	24
8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	24
8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	24
8.4 Dış tedarikçi süreçleri, ürünleri ve hizmetlerin kontrolü	26
8.5 Üretim ve hizmetin sunumu	28
8.6 Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu	28
8.7 Süreç uygunsuzluklarının yönetimi	30
9 Performans değerlendirme	31
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	32
9.2 İç denetim	32
9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	33
10 İyileştirme	34
10.1 Genel esaslar	34
10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	34
10.3 Sürekli iyileştirme	35
EK A (Süreçlerin Desteklenmesi)	
EK B (KYS süreçlerinin hiyerarşisi)	
EK C (Yükseköğretimde iş süreçleri)	

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 4.sayfası

Önsöz

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi için hazırlanmış bu Kalite El Kitabı, ISO 9001:2015 Uluslararası Standartlarının gereklerine uygun olarak oluşturulmuş olup, Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemine ilişkin bütünleştirilmiş temel dokümanı niteliğindedir.

Bu Kalite El Kitabı; Üniversitenin yöneticileri, icracı birimleri, ayrıca Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı ile diğer ilgili taraflar tarafından başvuru kaynağı olarak kullanılmaktadır.

Kalite El Kitabı, üniversitenin tanıtım amaçları için de kullanılabilir. Üniversitenin stratejik planının uygunluğunun periyodik olarak doğrulanması Stratejik Planlama, Reyting ve Kalite Merkezi (STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ) tarafından yılda sadece bir kere gerçekleştirilir.

Kalite El Kitabı, tüm yapısal bölümlerin erişebildiği, üniversitenin bilgi ve referans kurumsal elektronik bilgi ortamında yer almaktadır.

Üniversite, Kalite El Kitabının kağıt üzerinde iki kayıtlı nüshasına sahiptir:

- Rektörlük (sorumlu –Yönetici vekili), CЖ XҚTY-01-2025 (kontrol nüshası).
- Stratejik Planlama, Reyting ve Kalite Merkezin (sorumlu – Stratejik Planlama, Reyting ve Kalite Merkezi Başkanı) - CЖ XҚTY-01-2025 (çalışma nüshası).

Üniversitenin Kalite El Kitabı'nın güncellenmesine ilişkin periyodik kontrol sonuçları , belgenin son sayfalarında yer alan değişiklik kayıt formuna kaydedilir.

Üniversitenin Kalite El Kitabı'nın Üniversite Rektörünün izni olmadan kısmen veya tamamen kullanılması, çoğaltılması veya başka kuruluşlara aktarılması yasaktır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 5.sayfası

GİRİŞ

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi, tüzel kişilik statüsüne sahip, yüksek temel ve mesleki (uzmanlık, lisans), yüksek bilimsel ve pedagojik (yüksek lisans), tıpta uzmanlık , PhD doktora, ek mesleki eğitim ve önlisans, hazırlık ve mesleki eğitim programlarını uygulayan bir yükseköğretim kurumudur.

Üniversite, eğitim faaliyetlerinin uygulanması için gerekli düzenleyici ve yasal belgelere sahiptir:

- Kazakistan Cumhuriyeti Eğitim ve Bilim Bakanlığı'nın eğitim faaliyetleri yürütme hakkını veren 03.02.2012 tarih AB № 0137408 sayılı devlet lisansı;
- Kurumsal Akreditasyon Sertifikası, Bağımsız Akreditasyon ve Reyting Kuruluşu (Astana) 28.04.2023 / № AA0241;
- Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi Tüzüğü;
- Eğitim programları vs.

Üniversitenin tarihi, Kazakistan Cumhuriyeti'nin Birinci Cumhurbaşkanı tarafından 06.06.1991 tarihinde imzalanan Üniversitenin açılışına ilişkin Tüzüğün imzalanmasıyla başlar. Günümüzde Üniversite; Kazakistan'ın güney bölgesindeki modern, maddi ve metodolojik-eğitim tabanına, gelişen bilimsel ve pedagojik okullara, yüksek nitelikli akademik kadroya sahip ve pedagoji, hukuk, ekonomi, tıp ve sanat alanlarında uzmanlaşmış ve Kazakistan Cumhuriyeti'nin eğitim alanında öncü olabilecek konumdaki en büyük yükseköğretim kurumlarından biridir. .

Türkistan şehrinde bulunan Üniversite, Çimkent Kampüsü, Kentau Kampüsü ve Avrasya Bilimsel Araştırma Enstitüsü'nü (Almatı) içerir.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 6.sayfası

1 Kapsam

1.1 Genel hükümler

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi'nin işbu Kalite El Kitabı, ISO 9001:2015 ve ҚР СТ ИСО 9001-2016 standartlarında belirtilen kalite yönetim sisteminin gerekliliklerine uygun olarak hazırlanmıştır.

Kalite El Kitabı; Kalite Yönetim Sisteminin tanımını ve üniversite faaliyetlerinin nesnel ve somut sonuçlarına ulaşılmasını sağlayan yönetim sorumluluğu ve belgeleri oluşturur.

1.2 Kullanım alanı

1.2.1 Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi aşağıdaki eğitim hizmetlerinde uygulanır:

- Lisans eğitim programı
- Yüksek lisans eğitim programı
- Tıpta uzmanlık eğitimi programı
- PhD doktora programı
- Hazırlık Merkezi (Foundation), (Önlisans)..

1.2.2 Bu Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının temelini oluşturur ve Üniversitenin tüm yapısal bölümlerinde uygulanması zorunludur. Ayrıca bu El Kitabı, Üniversitenin tüm çalışanlarına iletilir.

2 DAYANAK

Bu Kalite El Kitabında:

- ISO 9000:2015 “Kalite yönetim sistemi. Temel hükümler ve terminoloji”ye
- ISO 9001:2015 “Kalite yönetim sistemi. Şartlar”a
- ҚР СТ ИСО 9001-2016 “Kalite yönetim sistemi. Şartlar”a
- ҚР СТ ИСО 9000-2017 “Kalite yönetim sistemi. Temel hükümler ve sözlük”e
- Kazakistan Cumhuriyeti 27.07.2007 tarih 319 no’lu “Eğitim Hakkında” Kanunu, ҚР СТ ИСО 9000-2017 “Kalite yönetim sistemi. Temel hükümler ve sözlük”e (04.07.2018 tarih №171-VI sayılı değişiklik ve eklemelerle birlikte)
- KC Eğitim ve Bilim Bakanlığı’nın 30.10.2018 tarih 595 No’lu kararıyla onaylanan “Uygun modeldeki eğitim kurumlarının model faaliyet ilkelerinin onaylanması üzerine” kararnamesi;ne
- Lisans ve linsansüstü eğitimde devlet zorunlu standartlarına ilişkin Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanının 20 Temmuz 2022 tarihli ve 2 sayılı kararına;
- KC Eğitim ve Bilim Bakanı’nın 20.04.2011 tarih №152 sayılı (KC EBB’nin 12.10.2018 tarih № 563 sayılı kararıyla değişiklik ve ilaveler yapılmıştır) “Eğitim sürecinin kredi teknolojisi ilkelerine uygun olarak organizasyon kurallarının onaylanması hakkındaki” kararına;
- KC Sağlık Bakanı’nın 18.09.2018 tarih ҚР ДСМ-16 sayılı “Sağlık personelinin intörn ve tıpta uzmanlık programında yetiştirilmesine ilişkin esasların onaylanması hakkındaki” kararına atıf yapılmıştır.
-

3 TANIMLAR

Mevcut Kalite El Kitabında “ISO 9000-2015 Kalite Yönetim Sistemi. Temel kurallar ve sözlük” standartlarında belirtilen terim ve tanımlar kullanılmıştır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 7.sayfası

Eğitim, bireyin ruhsal, ahlaki, entelektüel, kültürel ve fizyolojik gelişiminde yüksek seviyeye ulaşmayı, toplum üyesinin mesleki yeterliliğini artırmayı amaçlayan sürekli terbiye ve öğretim sürecidir. (Kazakistan Cumhuriyeti “Eğitim Hakkında” Kanunu).

Üniversite, geniş bir uzmanlık yelpazesinde lisans ve lisansüstü mesleki eğitim veren; uzmanların yeterliliklerini artırma ve/veya yeniden eğitim faaliyetlerini yürüten; kendi çalışma alanında temel bilimsel ve metodolojik merkez olan; temel veya uygulamalı bilimsel araştırmalar yapan; bilimsel ve bilimsel-pedagojik personel yetiştirme programlarını uygulayan çok alanlı yükseköğretim kurumudur.

Eğitim süreci, kültürel ve sosyal deneyimin aktarılması ve benimsenmesinin yanı sıra onu zenginleştirme yeteneğinin oluşumudur.

Eğitim sürecinin sonucu, eğitim faaliyetidir.

Eğitim hizmetleri, eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için bilgi ve eğitim elde etmek için amaca yönelik olarak tasarlanan ve sunulan hizmetlerdir. Amaçlarına ve içeriğine göre, eğitim hizmetleri aşağıdaki bölümlere ayrılır: mesleki eğitim – işgücü piyasasının ve ilgili işgücünün ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan, sosyal eğitim – kuruluşların ve sosyal toplulukların gelişimini amaçlayan eğitim, kültürel ve sosyal eğitim – hedeflenen insani gelişmeden kaynaklanan ihtiyaçlara yönelik eğitimidir.

Üniversitenin diğer hizmetlerine ilişkin sürecin sonucu aşağıdaki gibidir:

- Bilimsel ve teknik ürün;
- Bilimsel ve teknik ürünlere ve eğitim hizmetlerine dayalı entegre ürün;
- Eğitim ve metodolojik ürün.

Eğitimin kalitesi iki açıdan ele alınır:

- Eğitim sürecinin sonucunun kalitesi: öğrencilerin ve mezunların eğitim düzeyi, devletin genel zorunlu eğitim standartlarının gereksinimlerine uygun olması;
- Bu kalite güvence sisteminin tanımı:
 - Eğitimin içeriği
 - Öğrenci adaylarının hazırlık seviyesi
 - Bilgi ve metodolojik destek,
 - Eğitim hazırlığının kalitesi için maddi ve teknik destek,
 - Kullanılacak eğitim teknolojileri,
 - Bilimsel araştırma faaliyetleri

Üniversite faaliyetleri ile **ilgili taraflar** şu şekilde tanımlanmıştır:

1. **Müşteriler**, öğrenci adayları, öğrenciler, mezunlar, veliler, kurumlar (kuruluşlar). Müşteri veya iç müşteri olarak öğrenciler (mezunlar), son kullanıcı olarak kurumlar (kuruluşlar) alınmıştır.
2. **Yönetim**, KC Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı.
3. **Toplum (çevre)**, il ve şehir valilikleri, KC Üniversite Rektörleri Kurulu, istihdam bölümü ve medya.
4. **Tedarikçiler**, orta ve özel mesleki eğitim kurumları.
5. **Personel**, üniversite çalışanları.

Üniversite Yönetimi, rektör ve rektör yardımcıları, enstitü ve yüksekokul müdürleri. Aynı zamanda, daire başkanları, birim başkanları ve fakülte dekanlarını içerir.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 8.sayfası

Üniversite orta düzey yöneticileri, bölüm başkanları, birim yöneticileri ve/veya merkezlerin, hizmetlerin vb. yöneticileridir.

4 Kuruluşun bağlamı

4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi, tüm seviyelerdeki, yani: kabul sürecinden itibaren devlet zorunlu eğitim standartlarının, yüksek mesleki eğitimin, KC Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı, müşteriler ile diğer ilgili tarafların talep ve ihtiyaçlarına göre kaliteli eğitim hizmeti sunmak için faaliyet gösteren yöntem ve araçların toplamıdır.

Üniversitede KYS yapılmış, belge olarak resmileştirilmiş ve çalışma şartlarında uygulanmaktadır. Ayrıca, düzenli olarak ilaveler ile desteklenmekte ve ISO 9001-2015 gerekliliklerine uygun olarak etkinliği artırılmaktadır. Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi, eğitim hizmetlerinde kalite yetersizliklerini ve eksiklikleri azaltmayı, ortadan kaldırmayı ve önlemeyi amaçlar.

Kalite Yönetim Sistemi aşağıdaki yönetim seviyelere dayanır:

- Üniversite genel yönetimi;
- Çimkent kampüsü, Kentau kampüsü;
- Türkistan Ahmet Yesevi Mesleki Yüksekokulu;
- Fakülte ve bölümler;
- Yapısal birimlere (hizmetlere, daire başkanlıklarına, müdürlüklere, bölümlere, merkezlere);
- İş yerleri/çalışma birimleri.

Eğitim hizmetlerinin kalitesi ile ilgili konularda, yönetim ve icracı birimlerin görev ve sorumlulukları, birimlerin ve hizmetlerin işlevi ve bu sürecin karşılıklı ilişkisi Kalite Yönetim Sistemi belgeleri ile tanımlanır ve belirlenir. Kalite yönetim sisteminin Kalite Yönetim Sisteminin ana belgesi, üniversitenin amacını, misyonu ve stratejik vizyonunu tanımlayan “Kalite Politikası”dır.

Üniversite, Kalite Yönetim Sistemi için gerekli prosesleri ve bunların yükseköğretim kurumundaki genel uygulamasını (Kalite yönetim sisteminin bu Kalite El Kitabının A, B Ek’i) ve bu proseslerin birbirleriyle olan etkileşimini tanımlamıştır (Ek B).

4.2 Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Üniversite yönetimi, müşterilerin ve diğer ilgili tarafların gereksinimlerini belirlemek ve karşılamak için gerekli mekanizmaları oluşturma ve sağlama sorumluluğunu üstlenmiştir.

Üniversitenin ana müşterileri öğrenci adayları, öğrenciler ve üniversite mezunlarıdır. Kullanıcılar ise, kurumlardır (kuruluşlar).

Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı, Ahmet Yesevi Üniversitesi’nin başlıca paydaşlarından birisidir ve kapsamlı denetimde üniversitenin tasdik, lisans ve akreditasyonu için kendi şartlarını belirler. Üniversitenin üst yönetimi, bu gerekliliklerin

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 9.sayfası

denetlenmesinden ve uygulanmasından sorumlu olmak üzere Akademik İşlerinden Sorumlu Rektör Yardımcısını görevlendirir.

Kazakistan'ın Türkistan Eyaleti yerel yönetimleri, KC Üniversite Rektörleri Kurulu, derneklerin temsilcisi olarak istihdam hizmetleri ve devlet yapıları, Üniversite tarafından üretilen ve kamu yararına olan ürünlerden etkilenen ilgili taraflardır. Üniversite Rektörü, söz konusu derneklerin gereksinimlerine ilişkin verilerden haberdar olur ve Üniversitenin uygulama düzeyini değerlendirir.

Üniversite yönetimi, tüketicilerin, Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'nın ve diğer ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin eğitimin içerik, teknoloji ve kontrol yöntemlerine dahil edilmesini ve uygulanmasını garanti eder.

4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Bu Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması için üniversitenin tüm yapısal birim/bölmeleri dahil edilir.

Üniversitenin kurumsal yapısı Ek K'de sunulmuştur.

Kalite El Kitabı:

- Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi tarafından hazırlanır,
- Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir
- Üniversite Rektörü veya Kalite Yönetimi Temsilcisi tarafından onaylanır,
- Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezinde kayıt altına alınır ,
- Basılı nüshası Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezinde muhafaza edilir,
- Kalite Yönetim Sistemi belgelerinin elektronik versiyonu üniversite web sitesinin kalite yönetim belgeleri bölümünde yer alır.

Proseslerin etkinlik kriterleri “Üniversitenin Süreç Modeli” Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonunda belirtilmiştir.

Proseslerin etkinliğini sağlama yöntemleri, yapısal bölüm başkanlarıyla birlikte bölümün koordinasyon belgelerinde tanımlanmıştır.

Üniversitede, prosesleri ve bunların izlenmesini yürütmek için ilgili tüm kaynaklar (bilgi desteği dahil) sağlanmıştır.

Mevcut proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi aşağıdaki şekilde gerçekleştirilir:

- Denetim ekibiyle bir iç kalite denetimi yapmak (çalışma, “İç Denetim” dokümente edilmiş prosedürünün gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilir);
- Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme kuruluşu ve dış denetim.

Üniversitenin mevcut proseslerini analiz eder:

- Yöneticilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesini;
- Kalite yönetimi temsilcisinin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesini;
- Üniversitenin üst yönetimi tarafından “Yönetim tarafından analiz” dokümente edilmiş prosedür temelinde;
- Yapısal birim başkanlarının kendi Görev Tanımı belgelerine göre.

Kalite Yönetim Sistemi analizlerinin sonuçları aşağıdaki gibi belge şeklinde hazırlanır:

- İç kalite denetiminin nihai analizi;

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 10.sayfası

- Yönetim Kurulu Tutanağı (Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili Rektörlük toplantısının sonucu sekreter tarafından kayda alınır).
 - Yapısal birim toplantılarında (bölüm tutanakları).
- Mevcut proseslerin izlenmesi, ölçülmesi ve analizinin sonuçlarına dayalı olarak aşağıdaki hususlar güvence altına alınır:
- Planlanan sonuçlara ulaşmak;
 - Sonuçları sürekli iyileştirmek.

4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

Üniversitenin proseslerin seviyelere göre sistemleştirilmesini kullanmasının bir sonucu olarak, proses hiyerarşisinin dört seviyesi tanımlanmıştır (Ek A). Yüksek öğretim kurumunun KYS birinci düzey makro proseslerinin her biri, ikinci düzey makro proses tarafından bölünür (ayırıştır). İkinci düzey makro proses, sırayla, üçüncü düzey makro proses zincirine bölünür ve üçüncü düzey makro proseslerin her biri, dördüncü düzey makro proseslere veya ayrı bir prosese bölünür. Bu ağaç benzeri yapının kökü, Kalite Yönetim Sisteminin kümülatif/bütünleştirilmiş proses diyagramıdır. Proses, ISO 9001-2015 standardının yapısına göre bölünür (ayırıştır). Sözkonusu bölünme, standardın aşağıdaki yedi bölümünde açıklanmıştır: “Kuruluşun bağlamı”, “Liderlik”, “Planlama”, “Tedarik araçları”, “Ürün ve hizmetlerin yaşam döngüsünün aşamalarındaki hizmetler”, “Hizmet sonuçlarını değerlendirme”, “İyileştirme”.

Prosesler hakkında ayrıntılı bilgi, Kalite El Kitabının güncel bölümlerinde verilmiştir.

Üniversite Kalite yönetim sisteminin Kalite Yönetim Sisteminin uygulama kapsamı, bu uygulamanın tüm yapısal birimlerini içerir. Bu mevcut Kalite El Kitabının 7.1., 5.1. maddelerinde belirtilen kriterler ve yöntemler, Üniversite’nin Kalite Yönetim Sistemi sürecinde etkin göstergelere ulaşılmasını sağlamak için belirlenmiştir.

Üniversite, söz konusu süreçlerin kullanımı ve mevcut Kalite El Kitabının 7. ve 9. bölümlerinde belirtildiği şekilde izlenmesi için tüm kaynakları ve verileri sağlar.

Üniversitenin Kalite yönetim sisteminin düzenli olarak iç denetime ve etkinliğinin değerlendirilmesine tabi olması ve etkinliğinin iyileştirilmesi için düzenlenmesi gereklidir (işbu yürürlükteki Kalite yönetim sisteminin 9.2. Maddesi). Üniversitenin kalite yönetim sistemi prosesinin analizini ve ölçümünü izleme prosedürü geliştirilmiş ve uygulanmıştır (bu Kalite yönetim sisteminin 9.1.3.maddesinde belirtilmiştir). Ayrıca, planlanan sonuca ulaşmak ve bu prosesleri iyileştirmek için düzenli önlemler alınmaktadır (Kalite El Kitabı 10.3). Sürekli iyileştirme, eğitim hizmetlerinin kalitesinin periyodik olarak izlenmesi ve kalite yönetim sistemi faaliyetlerinin periyodik analizi ve izlenmesi ve ilgili taraflardan geri bildirim temelinde gerçekleştirilir.

5 Liderlik

5.1 Liderlik ve taahhüt

5.1.1. Genel hükümler

Üniversitenin üst yönetimi, Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sonuçlarının sürekli iyileştirilmesi sorumluluğunu üstlenir. Bunun bir kanıtı olarak, üst yönetimin oluşturduğu Kalite alanındaki politika (madde 5.2.1) ile KYS analizi konusu, Senato, Kalite

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 11.sayfası

Stratejik gelişim ve Kalite Komitesi toplantılarının gündeminde yer alabilir. Üst yönetim, Kalite Politikası ve hedeflerinin esasını belirlemek için stratejik ve hızlı planlama proseslerini uygular. (İşbu Kalite El Kitabı'nın 6.1.2 bölümü).

Üniversitenin üst yönetimi, KYS'yi, kullanışlılığını ve etkinliğini periyodik olarak analiz eder (işbu Kalite El Kitabının 9.3 maddesi). Bu amaçla Stratejik gelişim ve Kalite Komitesi, STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ kurulmuş ve bir kalite yönetim temsilcisi atanmıştır (madde 5.1.1). Kalite yönetim temsilcisinin görevleri, 5.1.1'de belirtilen şartların yerine getirilmesini içerir. Üniversitede ölçüm, analiz ve iyileştirme sürecini oluşturmak ve sağlamak için, STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ düzenli olarak iç tetkikler yürütür (işbu Kalite El Kitabının 9.1, 9.1.3 maddeleri). Veri toplama ve analizi STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ tarafından gerçekleştirilir (işbu kılavuzun 9.1, 9.1.3 maddeleri) ve sonuçlarına göre Üniversitenin faaliyetlerini iyileştirmek için gerekli kararları alan üst yönetime gönderilir.

Üst yönetim, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetleri için gerekli kaynakları sağlar. Bu, kalite yönetimi alanında yönetimin ve çalışanların eğitimi (bu Kalite El Kitabının 7.2 paragrafı), onlar için gerekli odaların tahsisi, finansal, malzeme ve teknik kaynaklar vb.

Üniversite Rektörü, Kalite Yönetiminden sorumlu temsilci atamıştır.

Üniversitenin Kalite Yönetimi temsilcisinin görevleri şunlardır:

- ISO 9001-2015 gerekliliklerinin uygulanmasında üst yönetimle iletişim, Kalite Politikası, kalite stratejilerinin ve hedeflerinin uygulanması için gerekli işlemlerin organizasyonu;
- ISO standartları 9001-2015 serisinin gerekliliklerine uygun olarak Üniversitenin Kalite Yönetim Sisteminin planlanmasını sağlamak, oluşturmak, uygulamak ve sürdürmek;
- Müşterilerin, Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'nın ve diğer ilgili tarafların taleplerinin üniversite çalışanları arasında dağıtmak;
- Stratejik gelişim ve kalite komitesi çalışmalarının koordinasyonu ve yönetimi;
 - Üniversitenin bölümlerinde KYS hedeflerinin uygulanması için sorumlu kişilerin adaylığını onaylamak ve faaliyetlerini koordine etmek;
 - İç denetimin kontrolü (plan ve programın ve denetimlerin sonuçlarının onaylanması);
 - KYS izleme çalışmalarını koordine etmek, KYS süreçlerinin etkinliğini izlemek, üniversitenin üst yönetimine sağlanan analizlerin verileri üzerinde çalışmak;
 - Üniversitenin bağımsız STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ faaliyetinin çalışmalarını koordine etmek;
 - İzleme ve performans ölçme faaliyetlerinin kontrolü ve koordinasyonu: iyileştirme için verilen analizlerde üniversite düzeyindeki tutarsızlıkların giderilmesi ve analizi;
 - Değişiklikler ortaya çıktıkça Kalite yönetim sisteminin performansının sürdürülmesi ve izlenmesi;
 - Kalite Yönetim Sistemi faaliyetleriyle ilgili raporları koordine etmek ve bu verileri üniversitenin üst yönetimine sunmak;
 - Kalite Yönetim Sistemi hizmetinin iyileştirilmesine yönelik projelerin hazırlanmasına öncülük eder, üniversite üst yönetimi ile ilgili düzeltici ve uyarı çalışmalarını uygular.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 12.sayfası

5.1.2. Müşteri odaklılık

Üniversitenin ana müşterileri öğrenci adayları, öğrenciler ve üniversite mezunlarıdır. Kullanıcılar ise kurumlardır (kuruluşlar).

Üniversitenin üst yönetimi, müşterilerine, Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'na ve yasal ve zorunlu gerekliliklere uyumun önemini çalışanlarına iletmekle sorumludur. Bu, her düzeydeki toplantıların gündemine dahil edilerek yapılır.

Üniversite müşterileriyle iletişim kurulmuş ve uygulanmıştır. Bundan öğrenci işleri merkezi sorumludur.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite alanında politika geliştirme

Kalite alanındaki politikayı oluşturan, onaylayan ve düzenleyen Üniversitenin Rektörüdür.

Üniversite yönetimi tarafından kalite alanında politika oluşturulurken aşağıdaki hususlar dikkate alınır:

- Üniversitenin uzun vadeli hedefleri;
- Üniversitenin başarılı şekilde çalışması için gerekli olan gelecekteki iyileştirmelerin tanımı;

- Üniversite faaliyetlerinden müşterilerin ve diğer ilgili tarafların memnuniyet düzeyi;
- İlgili tarafların ihtiyaçları ve beklentileri;
- Kalite politikasının uygulanması için ihtiyaç duyulan kaynaklar;

Kalite politikası, onaylanmadan önce Üniversite Senatosu ve Stratejik gelişim ve Kalite Komitesi tarafından değerlendirilir.

5.2.2 Kalite Politikasının duyurulması

Kalite alanında politikanın belirlediği hedeflere ulaşmak için üniversitenin üst yönetimi:

- Eğitim hizmetlerinin kalitesinin genel yönetimini sağlar;
- Kalite yönetimi faaliyetlerinin uygulanması ve ilgili konuların çözümü için birim ve başkanlarının sorumluluklarını, görevlerini ve ilişkilerini açıkça tanımlar;
- Kalite politikasını her personelin anlayabileceği şekilde iletir;
- Tüm çalışanların politika gerekliliklerine uyumunu sağlar;
- Kalite alanında politika çıkarlarına aykırı davranan çalışanlara karşı gerekli önlemleri alır.

Üniversite Rektörü, kalite alanındaki politikanın her düzeyde yapısal birimlerde tartışılması ve kalite alanındaki hedeflerin tanımlanması hakkında karar verir. Yeni işe alınanlar, İnsan Kaynakları Bölümü'nde işe alınmadan önce Kalite Politikası hakkında bilgi sahibi olurlar. İnsan Kaynakları Bölümü Başkanı, çalışanların kalite alanındaki politikadan haberdar olmalarından sorumludur.

Kalite alanındaki politika, üniversitenin tüm yapısal bölümlerinde ve bilgi sayfalarında yer alır. Kalite alanındaki politika, Üniversite Rektörü tarafından yıllık olarak gözden geçirilir ve STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALİTE MERKEZİ'nde kaydı tutulur. Politikada değişiklik olması durumunda, gerçekleştirilme sorumluluğu STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALİTE MERKEZİ'ne aittir.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 13.sayfası

Kalite politikası, kontrollü dokümantasyona dahil edilmiştir ve zorunlu dokümantasyon prosesi gerekliliklerine tabidir.

5.3 görev, yetki ve sorumluluklar

Kalite yönetiminin etkinliği için üniversite yönetiminin tüm seviyelerinde hesap verebilirlik ve bilgi alışverişi sağlanmaktadır.

Üniversite Rektörü, Üniversitenin tüm seviyelerinde kalite politikasının anlaşılmasını ve uygulanmasını sağlar. Genel kalite yönetimi, planlama, kalite problem çözme önceliklerinin belirlenmesi ve Kalite yönetim sisteminin etkin çalışması ve üniversitenin stratejik hedeflerine ulaşmak için gerekli kaynakların sağlanmasından sorumludur.

Yapısal bölüm ve kurul başkanları Kalite Politikası, Kalite El Kitabı ve Üniversite Tüzüğü'ne ve üniversitenin diğer hukuki ve düzenleyici belgelerine uygun olarak işlevlerini yerine getirir. Yapısal birim ve kurul başkanları, işlevsel alanlarında kalite, etkin planlama, yönetim, iyileştirme ve kalite güvencesi alanındaki hedeflerin uygulanmasından sorumludur.

Üniversitenin tüm çalışanları, kendi faaliyet alanı kapsamında Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerini yerine getirmek ve Politikayı uygulamakla yükümlüdür.

İşleri kaliteyi etkileyen denetimcilerin, yürütücü ve yöneticilerin görev, hak, sorumluluk ve ilişkileri, Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında, Üniversite Tüzüğü'nde, kararlarda, yapısal birimlerin yönetmeliklerinde ve çalışanların görev tanım belgelerinde tanımlanmış ve belirlenmiştir. Yöneticiler ve çalışanlar, ilgili belgelerle birlikte imza tarihini içeren imza formunu imzalar.

Üniversite Kalite yönetim sisteminin belgelenmiş prosedürlerinde, süreçteki her adımının bir göstergesi belirtilir.

6Planlama

6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1 Üniversitede olası risk ve tehlikeleri belirlemek, bunların ortaya çıkmasını önlemek ve ortadan kaldırmak amacıyla risk yönetim sistemi uygulanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi kapsamında, üniversitenin tüm yapısal birimleri olumsuz olayların önlenmesi için risk yönetim sistemi gerekliliklerini uygular.

Üniversitede gerçekleştirilen Riskler ve tehlikelere ilişkin faaliyetlerin yönetimi, koordinasyonu ve izlenmesi ile etkinlik değerlendirme sorumluluğu Kalite Yönetimi Temsilcisi'ne verilmiştir.

Riskler ve tehlikelere ilişkin faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve eylemlerin sonuçlarının kaydedilmesi, uygulandığı bölüm başkanının sorumluluğundadır.

Üniversitede aşağıdaki belgeler uygulanmıştır:

- Olası uyuşmazlıkların ve nedenlerinin belirlenmesi;
- Uygunsuzluğu önlemek için gerekli eylemlerin değerlendirilmesi;
- Olası tutarsızlıkların nedenlerini ortadan kaldırmak için gerekli önleyici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması;
- Önleme eylemlerinin ve bunların etkinliğinin kaydı ve analizi.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 14.sayfası

6.1.2 Üniversitenin üst yönetimi, kalite politikasındaki stratejik görevlerin uygulanmasında üniversitenin temel hedefini tanımlamıştır.

Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'nın stratejik hedeflerinin ve müşterilerin gerçek ve öngörülen gereksinimlerinin analizinin sonuçlarına ve ayrıca yüksek öğretim kurumunun en iyi başarılarına dayanarak, üst yönetim tarafından Üniversite KYS süreci için veri ölçüm, izleme ve analiz yönetmeliğine aşağıdakiler tanımlanmış ve önerilmiştir:

- ürün gereksinimlerini karşılamak için gerekli olanlar da dahil olmak üzere ölçülebilir kalite hedefleri;

- faaliyet seviyeleri: farklı seviyelerdeki yapısal birimler (, daire başkanlıkları, bölümler, hizmetler, dekanlıklar, merkezler, laboratuvarlar, vb.) ve personel.

Kalite Yönetim Sistemi sürecinin amacı, kalite alanındaki yapısal bölümler ve personel, Kalite alanındaki Politikanın (madde 5.2.1) ve Üniversitenin Stratejik gelişiminin (madde 6.2.1) gerçekleşmesine göre revize edilecektir.

Kalite ve yapısal birimlere ulaştırma alanındaki hedefin gerçekleştirilme sorumluluğu STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ başkanına verilir. Kalite hedeflerini personele tanıtmaya sorumluluğu yapısal birim başkanlarına verilir.

6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1 Üniversitenin üst yönetimi, bölüm 5.1'de belirtilen gereklilikleri yerine getirmek için Kalite yönetim sisteminin aşağıdaki şekillerde oluşturulmasını ve geliştirilmesini sağlar:

- Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi için bir faaliyet planı oluşturmak;

- Çalışır durumda tutmak için Kalite Yönetim Sistemi belgelerinin güncellenmesi;

- Sağlanan eğitim hizmetlerinin kalitesinin sistematik şekilde ve sık izlenmesi, Kalite yönetim sisteminin işleyişinin düzenli olarak izlenmesi ve ilgili taraflardan alınan geri bildirimlere dayalı olarak Kalite yönetim sisteminin sonuçlarının sürekli iyileştirilmesi;

Üniversite Rektörü, Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ve eklemeler yapıldıkça çalışma kabiliyetinin korunmasından da sorumludur. Kalite yönetim sisteminin çalışma kabiliyetinin sorumluluğu, üniversitenin kalite yönetim temsilcisine verilmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminde yapılan değişikliklerin etkisinin analizinin sonuçları STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ tarafından belgelenecektir. Bu kayıtların sorumluluğu STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ Başkanı ve görevlisine aittir.

Üst yönetim, stratejik ve operasyonel, ayrıca uzun vadeli ve kısa vadeli planlama yöntemlerini kullanarak kalite hedeflerine ulaşmak için üniversite faaliyetlerinin planlanmasını sağlar.

Stratejik planlama aşağıdaki seviyelerde gerçekleştirilir:

- üniversite;
- araştırma enstitüleri;
- daire başkanlığı;
- birim;
- fakülte;

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 15.sayfası

- yapısal birim (bölüm, merkez, hizmet).

6.2.2 Üniversite düzeyinde stratejik planlama için üniversitenin makro ve mikro çevresinin analizi yapılır, ana riskler ve fırsatlar belirlenir ve ayrıca çeşitli faaliyet türlerinin analizi yapılır, güçlü ve zayıf yönleri belirlenir (risk ve fırsat analizi).

Üniversitenin makro ve mikro ortamının analizi aşağıdaki faktörlere göre yapılır:

- Siyasi-yasal;
- Ekonomik;
- Sosyo-kültürel;
- Teknolojik ve piyasa riskleri ile engeller belirlenir.

Aşağıdaki konular üniversite stratejisine yansıtılmıştır:

- Misyon;
- Üniversite çıkarı;
- Üniversite faaliyetinin ana alanları;
- Ana faaliyet alanının iyileştirilmesini sağlayan faaliyetler;
- Üniversitenin temel faaliyetlerini uygulamak için özellikle ilgi çeken bölgeler;
- İlgili tarafların gereksinimlerini karşılamayı amaçlayan stratejilerin uygulanması ve üniversitenin sürekli gelişimi;

Üniversitenin stratejik planlamasından Üniversite Rektörü sorumludur.

Kısa vadeli planlamanın sonuçları, üniversitenin yapısal birimlerinin, üniversitenin stratejik gelişim programı bazında yapılan yıllık planları, fakülte kurullarında (bölüm, hizmet, merkez, laboratuvar toplantıları) görüşülen ve üniversitenin üst yönetimi tarafından onaylanan fakülte planlamalarıdır.

Kısa vadeli planlama sorumluluğu yapısal bölüm başkanlarına verilmiştir.

6.3 Değişikliklerin planlanması

Yeni iş türlerinin planlanması veya belirli bir proje (sözleşme) için oluşturulan belgeler kalite planları olarak sınıflandırılabilir:

- yeni uzmanlık alanları açma planları;
- araştırma projelerinin iş planları;
- modüler reyting sistemi getirme planları;
- uyarlanabilir teste geçiş planı;
- uzmanların hedeflenen eğitimi için sözleşmeler (kurumun özel gereksinimlerini hesaba katarak).

Kalite planı şunları içerir:

- ölçülebilir biçimde kalite hedefleri;
- sorumlulukların ve görevlerin bölünmesi;
- gerekli kaynaklar (personel, ekipman vb.)
- uygulama süreleri;
- kullanılan ölçüm araçları (örneğin testler, sınavlar vb.);
- geliştirmenin belirli aşamalarında kontrol noktaları, inceleme ve test ödevleri;
- kontrol yöntemleri ve kullanılan yöntemlerin listesi;
- planı gerektiği gibi düzenleme yöntemleri;

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 16.sayfası

- kalite alanında ortaya konan hedeflerin uygulanmasını kontrol etme yöntemleri.

Yeni faaliyet türleri için planın hazırlanması ve uygulanması, üniversite rektörünün planın amacını, sorumluluğunu, süresini, kaynaklarını, faaliyet planını, kuralları, talimatları, metodolojik göstergeleri ve diğer belgeleri belirten kararı esas alınarak yapılır.

7 Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel hükümler

Kalite yönetim sisteminin çalışma koşullarını ve sonuçlarını sürekli iyileştirmek için üniversite yönetimi gerekli kaynakları belirler ve sağlar.

7.1.2 İnsan kaynakları

Üniversitenin personel politikası, personele eğitim faaliyetleri sürecinde uygun bilgi, eğitim, beceri ve deneyim kazandırmayı amaçlar.

Personel yönetimi aşağıdaki süreci içerir:

- Personel yönetimi;
- Yüksek lisans ve doktora çalışmaları yoluyla personel eğitimi ve yeterlik artırma;
- Öğretim elemanlarının yeterlik artırması.

7.1.3 Altyapı

Yükseköğretim kurumunun altyapısı, Üniversitenin Kalite Yönetim Sisteminde şu şekilde tanımlanmıştır:

- İşyerleri;
- Teknik araçlar ve yazılımlar;
- Malzeme ve teknik destek.

İş tahsis sürecinin yönetimi

Üniversitenin işyeri, eğitim hizmetleri sağlama sürecinde bir sınıf fonudur. Sınıf fonu, amfiler, sınıflar, laboratuvarlar, etüt salonları, dekanlıklar, bölümler, spor salonları vb. oluşturulmuştur. Akademik İşler Daire Başkanı, üniversitenin sınıf fon yönetimi prosedüründen sorumludur.

Teknik araçlar ve yazılım yönetimi prosesi

Üniversite bölümleri ve bilgisayar sınıfları en iyi modern ofis ekipmanlarıyla donatılmıştır: İnternet erişimi olan bilgisayarlar, fotokopi makineleri, yazıcılar, tarayıcılar vb. Bilgi İşlem Daire Başkanı ve Satın Alma Bölümü, ofis ekipmanlarının satın alınmasıyla ilgilenir. Ofis ekipmanlarının kurulumu, servisi ve onarımı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlileri tarafından gerçekleştirilir.

Üniversite çalışanlarının, üniversitenin idari yerel ağında elektronik adresleri vardır. Üniversitenin kendine ait internet sitesi bulunmakta olup, yerel ağın teknik ve yazılım bakımları Bilgi İşlem Daire Başkanlığı çalışanları tarafından yapılır.

Üniversitenin her bölümüne bir telefon sistemi kurulmuştur. İdari bölümler uzun mesafeli telefon sistemlerine erişebilirken, diğerleri dahili telefon bağlantılarını kullanır. Dahili telefon

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 17.sayfası

iletişimi, her binada bulunan anahtarlarla sağlanır. Üniversitenin telefon rehberinde telefon numaralarının listesi bulunmaktadır. Uzak mesafe telefon bağlantısı bir limit kararıyla kurulur. Baş iletişimci, telefon iletişim yönetimi prosedüründen sorumludur.

Malzeme ve teknik donanım yönetimi süreci

Maddi ve teknik kapsam süreci, aşağıdakileri içeren Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilir:

- eğitim, ekonomik ve operasyonel ihtiyaçların yanı sıra büyük ve mevcut onarımlar için malzeme tüketiminin izlenmesi ve muhasebeleştirilmesi (Üniversite Rektörü tarafından onaylanan tahmin belgelerine uygun olarak);
- malzeme araçlarının kaydı (ölçüm cihazlarının listesi (test cihazları), ölçüm cihazlarının kayıt kartı, cihazların listesi, binaların bakım ve teknik servis planı, kurulumlar ve iletişim sistemleri, ölçüm cihazlarının muayene programı, plan-ölçüm cihazlarının teknik servis programı);
- kullanım raporu;
- Borç kapatma araçları ve bunların kullanımına ilişkin bir rapor.
- **Bilgi kaynaklarının yönetimi**, Bilgi Kaynak Merkezi ve onun multimedya bölümü aracılığıyla gerçekleştirilir.
- Üniversitede bilgi kaynaklarını yönetme prosedürü görev tanım belgelerinde belirtilmiştir (Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi veya AYÜ dokümantasyon listesi).
- Üniversitenin **Yayınçılık Bölümü**, eğitim-metodolojik, bilimsel literatürü, çeşitli form ve formları çoğaltır, basılı materyalleri kopyalar, devlet ve uluslararası bilimsel forumların materyallerini, “Yevesi Üniversitesi” gazetesini ve “Habarşı”, “Türkoloji” dergilerini yayınlar. Basım hizmetinin sorumluluğu “Turan” matbaasının başkanına verilmiştir.

Motorlu Taşıt Araçları

Üniversite, öğrenci ve öğretmen taşımacılığı için kullanılan bir araç filosu işletmektedir. Araçların bakım ve onarım işleri, bu amaca özel olarak ayrılmış atölyelerde Teknik Bakım Bölümü çalışanları tarafından gerçekleştirilir. Motorlu taşıtların yönetimi “Taşınır Mal” Yönetmeliğinde belirtilmiştir. Bölümün ve çalışanlarının faaliyetleri yönerge ve görev tanımlarında tanımlanmıştır.

Öğrenciler ve çalışanlar için konaklama

Yurt, barınma ihtiyacı olan öğrencilere, Hazırlık Bölümü kursiyelerine, yüksek lisans öğrencilerine ve çalışanlara sağlanmaktadır. Öğrencinin (çalışanın) yurt tahsis talebi, üniversitenin Rektör Yardımcısı, Yurtlar Bölümü Başkanı ve yurt sorumlusu tarafından imzalanır. Yurt konaklaması, ancak yurt ücretinin ödenmesinden sonra sağlanacaktır. Mali belgeler (makbuzlar) muhasebe bölümünde ve yurt sorumlusunda tutulur. Yurt sorumlusu, yurt ücretlerinin ödenmesini doğrudan denetler. Öğrencilere yurt tahsisi YE-XKTY-074-2025 Öğrencilerin Yurtta Konaklama Yönergesinde belirtilmiştir.

Spor ve Sağlık Hizmetleri

Sportif Faaliyetler Merkezi, üniversite çalışanları ve öğrencileri için spor etkinlikleri düzenler ve yürütür. Sportif Faaliyetler Merkezinin çalışmaları, üniversite öğrencileri ve çalışanlarının katıldığı spor alanlarının çalışmalarını kapsamaktadır. Sportif Faaliyetler

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 18.sayfası

Merkezinin antrenör kadrosu, öğrencisporcuları şehir, ulusal ve uluslararası düzeyde düzenlenen yarışmalara hazırlar. Sportif Faaliyetler Merkezinin çalışmaları “Yapısal Yönerge” ile düzenlenir.

Kültür Merkezi

Kültür merkezinde forumlar, festivaller, Mizah yarışmaları, bayram konserleri ve diğer kültürel ve kamusal etkinlikler düzenlenmektedir.

Kültür merkezi, etkinliklerden sorumlu idari ve kültürel merkezdir. Kültür merkezinin temel amacı, öğrencilerin eğitim ve öğretim faaliyetlerine doğrudan katılımını, öğrencilerin ve öğrenci topluluklarının üniversitenin kamusal yaşamına etkin katılımını sağlamaktır. Kültür merkezinin faaliyeti “Yapısal Yönerge”de tanımlanmıştır.

Öğrenci ve çalışanlar için yemek organizasyonu

Öğrenci ve öğretim elemanlarına tüm eğitim binalarında yer alan yemekhane, kantin ve büfe sistemi sağlanmaktadır. Bu bölümlerin çalışma saatleri öğrencilerin ders saatleri ve çalışanların çalışma süreleri ile uyumludur. Gıda bölümlerinde gerekliliklere uygun olarak tüm hijyen ve yangın önleme standartlarına uyulmaktadır.

7.1.4 Proseslerin işleyişi için gerekli ortam

Üniversitedeki çalışma ortamı, üniversite çalışanlarının ve öğrencilerinin iş kalitesini ve sağlığını etkileyen insan ve endüstriyel faktörlerin bir kombinasyonu tarafından belirlenir.

- Sürecin amacı, eğitim, bilimsel araştırma, destek hizmetleri, güvenli çalışma koşulları ve hoş bir çalışma ortamının güvenli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır.

Üretim ortamının yönetim sürecinden sorumlu Genel Sekreter ve Destek Hizmetleri Daire Başkanı. Çalışmalarında, üniversitenin diğer hizmetleri ve Devlet İş Müfettişliği ile iletişim halindedirler.

7.1.5 İzleme ve ölçüm için kaynaklar

7.1.5.1 Genel kurallar

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi, “aşağıdan yukarıya” şeklinde oluşturulan ve uygulanan ölçüm göstergeleri sistemi temelinde yapılır: öğretim üyelerinin ve personelin çalışmalarının göstergelerinden genel iş ve süreçlerin göstergelerine kadar Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi için yükseköğretim kurumlarının bölüm ve yönetimlerinin sonuçları da kullanılmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin gösterge sistemi, memnuniyet değerlendirmesini (müşteriler, ilgili yapılar) içerir.

Kalite Yönetim Sisteminin tüm süreçlerinin sonuçlarının toplamı, Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı kriterleri ve yükseköğretim kurumunun planlanan hedefleri ile karşılaştırılan yüksek öğretim kurumunun faaliyet sürecinin kalitesinin bir değerlendirmesini sağlar.

Toplanan bilgiler veri analizi için kullanılır (bu Kalite El Kitabının 9.1..3 maddesi). Hedefe ulaşamaması durumunda, eğer etkiliyse, eğitim hizmetlerinin uygunluğunu sağlamak için düzeltici faaliyetler ve düzeltmeler yapılabilir (bu Kalite El Kitabının 10.2 maddesi). Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesinden Akademik İşler Daire Başkanı sorumludur.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 19.sayfası

7.1.5.2 Ölçmenin izlenebilirliği

• Üniversitedeki eğitimin kalitesini izlemek ve ölçmek için aşağıdaki araçlar kullanılmaktadır:

• Bilgisayar yazılım araçları, değerlendirme yöntemleri vb. kullanılır. Kullanımdan önce ve gerekirse tekrar kullanım amacını sağlayabilecekleri teyit edilir. İzleme ve ölçüm araçlarının yönetimine ilişkin özel bilgiler, ilgili Kalite Yönetim Sisteminde belirtilmiştir.

• Üniversitede yürütülen bilimsel araştırma çalışmalarında kullanılan ölçüm cihazları, Kazakistan Cumhuriyeti'nin devlet ölçme birimi sisteminin düzenleyici belgelerinde verilen, Kazakistan Cumhuriyeti topraklarında bağlayıcı olan metrolojik kural ve normlara uygunluk için periyodik olarak sertifikalandırılır. Eğitim sürecinde kullanılan ve yüksek doğruluk gerektirmeyen ölçüm aletleri “Eğitim amaçlı” (“Для учебных целей”) etiketine sahiptir ve özel incelemeye gönderilmez.

7.1.6 Kurum eğitimi

Üniversitenin planlanan sonuçlarına ulaşma olasılığını gösteren eğitim faaliyetleri sürecinin doğrulanması sağlanır. Süreçlerin analizi ve onayı Senato, Stratejik Gelişim ve Kalite Komitesi ve Fakülte Kurulu toplantılarında yapılır.

Üniversite öncesi hazırlık süreci:

- Öğrenci adaylarının eğitim kalitesinin iyileştirilmesi;
- Mesleki yönelimlerinin iyileştirilmesi;
- Kontenjan oluşumunu sağlamak için uygulanır.

Üniversite öncesi eğitim, devlet zorunlu eğitim standartları çerçevesinde yürütülmektedir. Üniversite öncesi hazırlık süreci, hazırlık kurslarının çalışmalarını içerir.

Eğitim ve metodoloji kurulu, yükseköğretim öncesi hazırlık sürecinde koordinatör rolünü üstlenir.

Hazırlık Merkezi Müdürüne, üniversite öncesi hazırlık sürecinden sorumludur ve “Hazırlık Dil Öğretim Merkezinin Yapısı ve İşleyişi” yönetmeliğinde belirtilmiştir. Üniversite öncesi hazırlık süreci “Hazırlık Dil Öğretim Merkezi Çalışma ve Sınavları” yönetmeliğinde tanımlanmıştır.

Eğitim ve organizasyon faaliyetleri sürecinin amacı, eğitim sürecinin kaliteli organizasyonunu düzenlemek için gerekli eğitim ve metodolojik belgeleri planlamak, hazırlamak ve uygulamaktır.

Bir proses, aşağıdaki alt düzey makro süreçleri içerir:

- eğitim ve organizasyon dokümantasyonu oluşturmak,
- eğitim sürecinin organizasyonu,

Eğitim ve organizasyon faaliyetlerinin sonucu, eğitim ve organizasyonel belgelerdir:

- eğitim sürecinin programı;
- bölüm için onaylanan dersler listesi;
- bölüm görevlileri ve genel çalışma yükü;
- bölümdeki çalışma yükünün dağılımı;
- ders programı;

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 20.sayfası

ayrıca, sürecin organizasyonu:

- teorik dersin uygulanması;
- uygulamalı tecrübenin gerçekleştirilmesi;
- devlet imtihanı.

Öğretim ve organizasyon sürecinden Akademik İşlerinden Sorumlu Rektör Yardımcısı ve Akademik İşler Daire Başkanı sorumludur.

Eğitim-organizasyon faaliyetlerinin yönetimi, eğitim-organizasyon faaliyetlerinin yönetimi ve uygulanması kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir.

Metodolojik faaliyetin amacı, öğrencilerin sınıfsal ve bağımsız çalışmalarını geliştirmek, bölümlerin ve fakültelerin yayın faaliyetleri yoluyla eğitim sürecinin kalitesini arttırmak için gerekli olan kağıt ve elektronik ortamda eğitim sürecinin sağlanmasıdır.

Metodolojik faaliyet süreci aşağıdaki alt düzey makro süreçleri içerir:

• Ders kitabı yayıncıları ile elektronik ders kitabı yayınlarının oluşturulması, yayınlanması ve dağıtımı;

• Konuların eğitim-metodolojik komplekslerinin ve konuların elektronik öğretim-metodolojik komplekslerinin oluşturulması,

Metodolojik faaliyet sürecinin organizasyonu üç düzeyde gerçekleştirilir:

- Bölümde (bölümün eğitim vemetodoloji sektörü);
- Fakültede (fakültenin eğitim ve metodoloji komitesi);
- Üniversitenin eğitim ve metodoloji komitesi.

Bölüm, akademik konularda metodolojik faaliyetlerin yönetiminde ana birimdir. Fakülte düzeyinde, fakültede hazırlanan eğitim programları kapsamında genel fakülte ve bölümler arası yönetsel faaliyetler yürütülür; üniversite düzeyinde ise bölümler arası, genel yükseköğretim kurumları ve kurumlar arası yönetsel faaliyetlerin konuları ele alınarak uygulanır. Yönetsel faaliyetler süreci için akademik işler rektör yardımcısı ve sosyal kültürel gelişim rektör yardımcısı sorumludur.

Öğretim-örgütlenme faaliyetlerinin yönetimi, UE-HKTU-036-2023 Eğitim programı ve dersin eğitim-öğretim yönetsel kompleksinin yapısı, içeriği, hazırlanma kuralları; UE-HKTU-041-2022 Ahmet Yesevi Üniversitesi öğretim-öğretim komitelerinin faaliyetlerinin organizasyon kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir.

Eğitim süreci, uzmanlık alanındaki eğitim, öğretim ve kişisel gelişim süreçlerini içerir.

Eğitim süreci, fakülte ile genel üniversite ve uzmanlık veren bölümlerin ortak çalışması sonucu gerçekleştirilir. Eğitim programlarının eğitim sürecine yönelik sorumluluğu fakülte dekanına, genel üniversite ve uzmanlık veren bölüm başkanlarına aittir. Eğitim programlarının eğitim sürecinin koordinasyonu ise bölümün eğitim-öğretim metodolojik sektörü (EÖMS) tarafından yürütülür.

Eğitim programlarının eğitim sürecinin yönetilen koşullarını sağlamak için aşağıdaki faaliyetler uygulanır:

- Uzmanlığın çalışma programının devlet zorunlu eğitim standartlarının gerekliliklerine uygunluk açısından planlı bir denetim yapılır. Sorumlu - Akademik işler daire başkanıdır.
- Ders programlarının devlet zorunlu eğitim standartlarına ve ek şartlara uygunluğu denetlenir. Sorumlu – bölüm başkanıdır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 21.sayfası

• Ara ve final sınav prosedürünü ve içeriğini belirleyen eğitim sürecinin materyalleri ve ölçüm araçları, eğitim disiplin programlarının didaktik birimlerine uygunluk açısından kontrol edilir (işbu Kalite El Kitabının 7.6 maddesi). Sorumlu-Bölüm Başkanıdır;

• Eğitim teknolojileri, eğitim metodolojisi bölüm başkanları ve bölümdeki metodoloji temsilcisi ve aynı zamanda fakülte metodoloji temsilcileri tarafından onaylanır. Sorumlu - Bölüm Başkanları ve Fakülte Eğitim ve Metodoloji Programı Başkanı ve Fakülte Dekanı;

- Öğretim elemanının eğitim sürecindeki çalışmasının kalitesi, iç müşteriler – öğrenciler arasında (madde 9.1.2) sosyal bir anket yapılarak değerlendirilir (sorumlu - Akademik İşler Daire Başkanı), ayrıca Bölüm Başkanının, Fakülte Dekanının veya öğretim elemanının kişisel inisiyatifiyle Değerlendirme Komisyonu Yönetmeliğine göre kontrol edilir.

Üniversitedeki eğitim çalışmalarının ana alanları aşağıdaki belgelerle düzenlenir:

- YE-XKTY-053-2022 “Etik ve Disiplin Komisyonu Yönetmeliği”;
- Öğrenci Disiplin Yönetmeliği, 02.06.2012 (17.2.15 karar);
- Konut Tahsis Yönetmeliği, 02.06.2012 (17.2.17 karar);
- Eğitimden sorumlu, Sosyal ve Kültürel Gelişimden Sorumlu Rektör Yardımcısı.

7.2 Yeterlilik

Personel yönetimi sürecinin temel görevi, eğitim süreci için kriterler olan Görev Tanımı’da belirtilen niteliklere sahip personel sağlamaktır. Personel yönetimi sürecinin amacı, personeli işe almak, onaylamak ve niteliklerini belirlemektir. Sürecin sonucunda eğitim sürecine nitelikli, bilgili ve hazır personel kazandırmaktır.

Üniversite rektörü personel yönetimi sürecinden sorumludur ve rektör yardımcıları çalışmalarında bölümler ve dekanlıklar ile temas halindedir.

Yüksek lisans ve doktora, üniversitenin yüksek lisans ve doktora öğrencilerini hazırlama ve yeterlilik kazandırma süreci Akademik İşler Daire Başkanlığı aracılığıyla gerçekleştirilir. Sürecin amacı, yüksek lisans ve doktora öğrencilerini hazırlamak, toplamak ve planlamaktır. Sürecin sonucu, yüksek lisans bilimsel pedagojik ünvanı ve (PhD) doktora ünvanı kazandırmaktır. Sürecin sonucu yüksek lisans ve doktora tezlerinde ve kişisel yazılarına yansıtılır.

Bilimsel-pedagojik uzmanların (yüksek lisans) ve doktorların (PhD) hazırlanması ile onların yeterliliklerinin artırılması, YE XKTY-16-2021 Eğitim programlarının ders planlarını hazırlama kuralları temelinde gerçekleştirilir. Yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin bilimsel çalışmaları, “Lisansüstü eğitim programları (yüksek lisans, doktora) kapsamında bilimsel araştırma ve deneysel araştırma çalışmaları” yönetmeliğine uygun olarak yürütülür.

Öğretim elemanlarının yeterlilik artırma süreci, Kazakistan, BDT ülkeleri ve uzak yabancı ülkelerdeki merkezi yüksek öğretim kurumlarının enstitüleri, merkezleri ve fakülteleri bazında yürütülmektedir. Üniversite uzmanlarının yeterlilik artırma ve yeniden eğitilmesi sürecinin hazırlık ve organizasyon aşamaları gerçekleştirilir.

Üniversite personelinin (idari-yönetim, öğretim kadrosu, hazırlık eğitimi kadrosu) yeterlilikleri üniversitenin Değerlendirme Komisyonu tarafından yıllık olarak belirlenir. Üniversitede çalışan personelin eğitim, mesleki gelişim, deneyim ve atestasyon kayıtları bulunmaktadır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 22.sayfası

7.3 Farkındalık

Üniversite yönetimi, kalite alanındaki hedeflere ulaşmada yöneticilerinin faaliyetlerinin uygunluğu ve önemi, tüketicilerin görüşleri, Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'nın reytingi hakkında aşağıdaki araçları kullanarak bilgi verir:

- Senato, Stratejik gelişim ve Kalite Komitesi, Yönetim Kurulu, Fakülte Kurulu toplantıları aracılığıyla;
- Kalite alanında yönetici ve personel yetiştirerek;
- Bilgilendirici materyallerdeki yayınlar yoluyla;
- Üniversitenin kararname belgeleri temelinde.

7.4 İletişim

Üniversitenin üst yönetimi, yükseköğretim kurumunda kurulun üst kademesinden alt kademeye bilgi dağıtımını aşağıdaki şekillerde gerçekleştirir:

- Kararlar (buyruk, karar, yasal belgeler);
- Senato, Stratejik gelişim ve Kalite Komitesi, Yönetim Kurulu, Eğitim ve Metodoloji komitesi, sosyal ve kültürel işler komitesi ve bilim komitesi toplantıları;
- Üniversite personel toplantıları, konferanslar, eğitimler, seminerler vs.
- Kurumsal elektronik zincir, üniversite gazetesi “Yesevi Üniversitesi” ve bilimsel dergi “Ahmet Yesevi Üniversitesi Habercisi”;

Bu iletişim türlerinin sorumluluğu Üniversite Rektörü ve Kalite Yönetim Temsilcisine aittir.

Fakülteler (bölümler) seviyesinden alt kademeye doğru iletişim aşağıdaki şekilde gerçekleştirilir:

- Fakülte (bölüm) kararnamesi;
- Fakülte (bölüm) Kurulu toplantısı;
- Fakülte (bölüm) personel toplantısı;
- Kurumsal zincir, üniversite gazetesi ve dergisi.

İletişimin bu türünden fakülte dekanları (bölüm başkanları) sorumludur.

Kalite yönetim sisteminin etkinliği ile ilgili konularda bilgi alışverişi, üst yönetim tarafından aşağıdaki süreçler aracılığıyla gerçekleştirilir:

- yıllık rapora ilişkin genişletilmiş toplantı dahil, senato toplantılarında;
- yönetim kurulu, eğitim ve metodoloji komitesi ve bilim komitesinin toplantıları;
- kalite yönetimi alanında eğitim seminerleri düzenlemek;
- yapısal birimlerin kalite yöneticileriyle istişare;
- kurumsal zincirdeki bilimsel ve metodolojik yayınlar ve makaleler, üniversite gazetesi, bilimsel dergi, görsel bilgi materyalleri, bölgesel ve ulusal yazılar basılı sayfalar;

Bu tür iletişim, Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır.

Alt yönetimden üst yönetime iletişim (bilgi alışverişi), üniversite yönetimi tarafından aşağıdaki şekilde sağlanır:

- Üniversite, fakülte, bölüm, birim, müdürlük, merkez ve laboratuvar ekiplerinin toplantı ve konferansları;
- kişisel ve resmi görüşmeler;

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 23.sayfası

- Üniversite gazetesi.

Bu tür bilgi alışverişi Rektör (rektör yardımcıları), daire başkanları, yapısal birim başkanları, fakülte dekanları, bölüm başkanları, hizmetler, merkezler ve laboratuvar başkanlarının sorumluluğundadır.

Yapıların yatay bilgi alışverişi şu şekilde gerçekleştirilir:

- yönetim kurulu, eğitim ve metodoloji kurulu ve bilim komitesinin toplantıları;
- bölüm başkanlarının toplantıları;
- fakültelerin eğitim ve metodoloji komisyonlarının toplantıları;
- Üniversitelerin, fakültelerin, bölümlerin, müdürlüklerin, daire başkanlıklarının, araştırma enstitülerinin, merkezlerin ve laboratuvarların personel toplantıları.

Bu tür bilgi alışverişinden yapısal bölüm başkanları sorumludur.

7.5 Dokümanite bilgi

7.5.1 Genel hükümler

Üniversitede eğitim kalitesinin sağlanması ile ilgili temel faaliyetler Kalite El Kitabı'nda açıklanır. Kalite El Kitabı'nın içeriği, üniversitenin ilgili çalışanları (yapısal bölümler) ile kararlaştırılır. STRATEJİK GELİŞİM, REYTING VE KALITE MERKEZİ, belirlenen formların ve gereksinimlerin yerine getirilmesini denetler. Kalite El Kitabı, Üniversite Rektörü tarafından uygulanır. Doküman yönetimi prosedürü, DP “Dokümanite Edilmiş Bilgi Yönetimi”de tanımlanır.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemine göre yönetilen dahili belgeler ile karşılaştırma yapılır. Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi belgeleri aşağıdakilere ayrılmıştır:

- Kurumda düzenlenen Kalite Yönetim Sistemi Belgesi
- Dışarıdan gelen Kalite Yönetim Sistemi Belgesi

Kurumda düzenlenen Kalite Yönetim Sistemi Dokümanı dört seviyeye ayrılır:

- 1.seviye – Kalite Politikası ve Hedefler, Gelişim programı,;
- 2.seviye – Kalite El Kitabı, Üniversite Standardı , Dokümanite Edilmiş Prosedür, Üniversite Yönergeleri.
- 3.seviye – Yapısal Yönerge , Komite Yönergeleri, Görev Tanımı, İş ve Sorumluluk Tanımları, Metodolojik Uygulama Rehberi.
- 4.seviye – Kalite ile ilgili kayıtlar.

Kurumsal belge yönetme prosedürü, “Belge yönetimi” ve “Kayıtların yönetimi” belgelerine göre belirlenir.

Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları dışarıdan gelen belgeleri, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili ve dışarıdan (üst yönetim organlarından) üniversiteye gelen belgeleri içerir. Bu belgeler ile çalışmalar “Üniversite İç belge dolaşımı” yönetmeliğine uygun olarak yapılır.

7.5.3 Dokümanite bilgi yönetimi

7.5.3.1 Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi belgelerinin:

- Hazırlanması
- Denetlenmesi

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 24.sayfası

- Onaylanması
- Çoğaltılması
- Sistemleştirilmesi
- Dağıtılması
- Değiştirilmesi gerekir.

Bu tutum, DP “Belgelenmiş Bilgi Yönetimi”nde açıkça belirtilmiştir. Mevcut tüm kağıt üzerindeki ve elektronik belgeler, DP “Belgelenmiş Bilgi Yönetimi” belgeleriyle eşleştirilir.

Dışarıdan gelen kağıt üzerindeki ve elektronik belgeler, onları ayırt etmek için özel işaretlere ve bilgilere sahiptir. Kullanımları “Üniversite İç belge Dolaşımı” yönetmeliğine göre düzenlenir.

Kayıtların yönetimi

Üniversite, kalite kayıtlarını KYS’de tutmayı değerlendirecektir. Bu tür kalite kayıtları, Kalite Yönetim Sistemi çalışmasının etkinliğini artırmak ve kalite yönetimi faaliyetlerinin tasarımı ve uygulanması ile ilgili bilgileri geliştirmek için gereklidir.

Kalite kayıtları, kalite hedeflerini ölçmek ve değerlendirmek, gerekli kalite seviyelerine ulaşmak ve tüm Kalite yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek için bir bilgi tabanı sağlar.

Üniversite çalışanı, oluşturduğu veya kullanması için kendisine verilen belgeden sorumludur. Üniversite çalışanı, oluşturduğu veya işlediği belgeleri pozisyonunu, adını ve tarihini belirterek imzalar.

Bilgisayar teknik araçları yardımıyla oluşturulan belge ve bilgiler arşivde elektronik ortamda saklanmaktadır. Bu tür belgeler ve bilgiler, üniversitenin Bilgi İşlem DaireBaşkanlığı geliştirilen bilgi koruma gerekliliklerine tabidir. Kağıt üzerindeki belgeler Belge Yönetimi dosyalarında tutulur.

8 Ürünlerin ve hizmetlerin yaşam döngüsü aşamalarındaki faaliyetler

8.1 Ürünler ve hizmetlerin yaşam döngüsü aşamalarındaki faaliyetlerin planlanması ve yönetimi

Ürünün yaşam döngüsü süreçlerinin planlanmasında kurum süreçleri – bu durumda, eğitim hizmeti – belirlenir. Eğitim hizmeti, uzmanları yetiştirmeye yönelik lisanslı alanlar ve/veya akredite edilmiş genel eğitim programları kapsamında gerçekleştirilir. Bu hizmetlerin uygulanması sürecinde yüksek mesleki eğitime yönelik tek tip bir iş süreci kullanılmaktadır. Her bir makro sürece (Ek 5) aşağıdakiler dâhildir: kapsayıcı süreçler, yönetim süreçleri, süreç yönetimi, sürecin özellikleri, süreç dokümantasyonu, kalite alanındaki hedefler, sürecin ve ürününün kalite sonuçları ve göstergeleri, tanımlama ve kontrol; ürünün yaşam döngüsü süreci ve onun sonuçlarının gerekliliklere uygunluğunu belgeleyen kayıtlar.

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

Üniversite eğitim hizmetlerinin müşterileri öğrenci adayları (ebeveynler, veliler), öğrenciler, kurumlar (kuruluşlar). Tüketici gereksinimlerine ek olarak, ilgili tarafların: Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı, devlet lisanslama, belgelendirme, akreditasyon organları, şehir ve ilçe valiliklerin vb. gereksinimleri dikkate alınır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 25.sayfası

8.2.1 Müşterilerle iletişim

Üniversitenin müşterileri (potansiyel öğrenci adayları, kurumlar, kuruluşlar) ile eğitim bilgilerine ilişkin sürekli olarak tespit ve iletişim kurar. Bu süreç kariyer rehberliği çalışmalarında yürütülür ve doğrudan üniversitenin Mesleki Yönlendirme Merkezi tarafından yürütülür.

Mesleki rehberlik çalışmaları aşağıdakileri içerir:

- Organizasyon ve metodolojik destek;
- Mesleki yönlendirme mülakatı (kurumlarda, kuruluşlarda, ortaokul ve yüksekokullarda);
- Önlisans eğitim merkezlerinde;
- Evrak kabul sürecinde öğrenci adayları arasında kampanya yürütmek;
- Fakültelerde “Açık kapı” günü organizasyonu vs.

Üniversite ayrıca eğitim hizmetlerinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemek için müşterilerle (ilgili taraflarla) **geri bildirim** oluşturmuştur. Eğitim hizmetlerinin müşteri gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemek için aşağıdaki önlemler alınır:

- Sosyolojik yöntem, örneğin “Öğrencinin gözünden öğretim görevlisi” anketi, öğrencilerin, öğretim üyesi profesör ve çalışanların memnuniyet düzeyini belirleme anketi, mezun anketi (belirli bir uzmanlık), (belirli bir uzmanlık alanından) mezunların kalitesini değerlendiren kurumlar için anket.
- “Müşterilerin doğrudan sesi”nden (görüşler, mektuplar, makaleler, şikayetler ve diğer materyaller) elde edilen veriler.

Bu materyaller reklam materyallerinde ve başarı göstergelerinde kullanılabilir.

Müşterilerle ilgili süreçler önemli süreçlerdir.

Bunun nedeni, üniversite dışında iletişim halinde olmaları ve temel hedeflerine ulaşmasında önemli bir etkiye sahip olmalarıdır.

8.2.2 Ürün ve hizmetler için gereksinimlerin tanımlanması

Öğrenci gereksinimleri, yıllık öğrenci anketleri ile belirlenir.

Kurumların gereksinimleri aşağıdaki esaslara göre belirlenir:

- Yıllık sosyal anketler
- Genç uzmanların yerleştirilmesi için talep hacmi;
- Mezun istihdam merkezinin verileri;
- Uzmanlık alanında istihdam edilmeyen genç uzman sayısına göre;

Üniversitede eğitim faaliyetleri ve işgücü piyasasına ilişkin bir pazarlama çalışması yürütülür: her eğitim programının ihtiyacının ve gelişiminin pazar tahmini, satış pazarının belirlenmesi, uzmanların rekabet gücünün değerlendirilmesi, rakiplerle karşılaştırıldığında pazarın konumlandırılması, uzun vadeli ve mezun kullanıcılarla düzenli üniversite iş ilişkileri. Üniversitede müşteri gereksinimlerini belirleme sorumluluğu Akademik İşlerden Sorumlu Rektör Yardımcısına bağlı yapısal birimlere aittir.

Sürecin sonucu, Yükseköğretim Kurumu’nun gereksinimlerine göre belirlenen müşterilerin gereksinimlerine ilişkin verilerdir. Bu veriler, uzmanlık alanı müfredatını ve öğretim konularının programlarını geliştirmek için kullanılır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 26.sayfası

Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı tarafından belirlenen eğitim hizmetleri için zorunlu şartlar, uzmanlık alanının devlet zorunlu eğitim standartlarına uygunluğu, lisanslı ve akreditasyon göstergelerine yansıtılmaktadır.

8.2.3 Ürün ve hizmetler için gereksinimlerin analizi

8.2.3.1.1 Üniversitede, müşterilerin eğitim hizmetleri için gereksinimlerini analiz etme ihtiyacı, çoğu durumda ücretli eğitim hizmetlerinde ortaya çıkmaktadır.

Eğitim hizmetlerinin sağlanması için aşağıdaki şekilde sözleşme yapılabilir:

- Üniversite ve öğrenci (veli) arasında;
- Üniversite, öğrenci (veli) ve kurum arasında;
- Üniversite ile şehir, ilçe ve il valilikleri arasında.

Eğitim hizmetlerinin sağlanmasına ilişkin anlaşma aşağıdaki şartlara uygun olarak yapılır:

- Devlet zorunlu eğitim standartlarının gereklilikleri;
- Sözleşmenin tüm tarafları tarafından ek gereksinimler üzerinde anlaşmaya varılır, bu gereksinimlerin uygulanması için bir mekanizma oluşturulur ve piyasa fiyatı belirlenir.

Pazarlama materyalleri, önerilen eğitim hizmetinin içeriği hakkında bilgilerdir. Bilgi, önerilerden, sözleşmenin imzalanmasından önce sağlanan hizmetlere ilişkin verilerden, eğitim kursunun içeriğinden, öğretilen konuların özetlerinden, programlardan ve kompozisyonundan, öğrencinin mezun olduktan sonra alacağı eğitim sonuçlarının değerlendirme yöntemlerinden oluşur.

8.2.3.2 **Sözleşme imzalanmadan önce** sözleşme şartları ve gerekli kaynaklar (maddi ve insan) analiz edilir.

Yapılan sözleşmeler veya anlaşmalar ancak belirli süre aralıklarında tekrar gözden geçirilir.

8.2.4 Ürünler ve hizmetler için gereksinimlerdeki değişiklikler

Üniversite, mevzuat ve diğer gerekliliklerdeki değişiklikleri sürekli olarak izler. Ürün ve hizmetlere ilişkin gereksinimlerin değişmesi durumunda, Üniversite ilgili dokümente edilmiş bilgileri değiştirecek ve değişen gereksinimler ilgili personele bildirilecektir.

8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

8.3.1 Genel hükümler

Tasarım ve oluşturma süreci aşağıdaki şekilde gerçekleştirilir:

- Yeni bir uzmanlık alanı için ihtiyaç duyulduğunda;
- Devlet zorunlu eğitim standartlarındaki şartlarda değişiklik olması durumunda;
- Temel eğitim programını iyileştirmek için öneriler yapıldığında;

Sürecin amacı:

- Piyasada ihtiyaç duyulan uzmanların eğitimi için yeni yön ve uzmanlıkların açılması;
- Kazakistan Cumhuriyeti Eğitim ve Bilim Bakanlığı ve diğer ilgili taraflarca belirlenen gereksinimlere dayalı uzmanlık eğitim programlarının hazırlanması;

Sürecin sonucu:

- yüksek mesleki eğitim alanında eğitim faaliyetlerinde bulunma lisansı (mevcut lisansına ek olarak yeni eğitim programlarının bir listesini ekleyerek)

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 27.sayfası

- müfredat, akademik konuların ders programları ve temel eğitim programları.

8.3.2 Tasarım ve geliştirme planlaması

Tasarım ve yapım, eğitim programlarının müfredatlarında, derslerin çalışma programlarında, ders kurslarında, laboratuvar ve kurs çalışmalarında, eğitim-öğretim materyallerinde, öğretim üyelerinin iş yükü dağılımında, ders programında, sınıf kaynaklarının tahsisinde ve sınav programlarında uygulanır. Üniversitedeki tüm bu işlemler, üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi belgelerinde onaylanan belirli düzenlemelere göre gerçekleştirilir.

Tasarım ve yapım süreci aşağıdaki süreçleri içerir:

- Eğitim programının açılması;
- Temel eğitim programının iyileştirilmesi ve yapılması.

Bu sürecin sorumluluğu fakülte dekanı ve birlikte çalışan anabilim dalı başkanlarına aittir.

8.3.3 Tasarım ve geliştirme giriş verileri / girdileri

Tasarım ve geliştirme giriş verileri aşağıdakilerdir:

- Mevzuatla ilgili şartlar;
- Devlet zorunlu eğitim standartlarındaki öğrencilere yönelik genel şartlar;
- KC Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'nın akreditasyon, lisans, atestasyon şartları;
- İşveren şartları (belli bir kurum için uzman yetiştirme sözleşmeleri);
- Mezunların eğitim faaliyetlerinden memnuniyetleri;
- Toplumsal derneklerden gelen istekler (velilerden veya sivil gruplardan);
- Eğitim teknolojileri;
- Maddi ve teknik taban;
- Kadro yetiştirme;

Tasarım ve yapım gereksinimlerine ilişkin kayıtlar aşağıdaki gibidir:

- Mezunların eğitim, iş becerileri ve deneyimi için gereklilikler;
- Mezun yeterlilik modeli.

8.3.4 Tasarım ve geliştirme yönetimi araçları

Projelerin analizi, tasarım ve yapımı ilk aşamasında plana göre yapılır. Tasarım ve geliştirme süreci için bir akış şeması oluşturulurken bunun nerede olacağı ve gerekli faaliyetlerde önerilerin nasıl uygulanacağı gösterilmelidir. Projelerin analizine katılanlar, incelenen tasarım ve geliştirmede yer alan dekanlıkların, bölümlerin, Akademik İşler Daire Başkanlığının veya diğer yapıların temsilcilerini içerir. Proje analizinin sonuçları kayıtlarda sunulur.

Projelerin oluşturulması ve doğrulanması

Doğrulama, belirli bir geliştirme aşamasındaki sonuçların bu aşamada görülmesi gereken sonuçlarla karşılaştırılması işlemidir. Üniversitenin Akademik İşler Daire Başkanlığı, tasarım sürecinin tamamlanmasının hemen ardından süreci yürütecektir. Çalışma iş planları bağımsız olarak incelenir ve bu konuda özel kayıtlar alınır.

Proje yapımı ve doğrulanması

Onaylama, geliştirilmekte olan ürünün belirlenen gereksinimleri karşılayabildiğinden emin olmak için yapılır. Bu, ilgili uzmanları yetiştirdikten sonra, kurumlardaki pratik çalışmalar

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 28.sayfası

sırasında bilgi ve deneyimlerini kontrol ettikten sonra yapılır. Üniversite validasyonu/doğrulaması işverenlerin görüşü alınarak yapılır, mezunların ürün yeterliliğine uygunluğu yansıtılır.

8.3.5 Tasarım ve geliştirme çıkış verileri / çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıkış verileri aşağıdakilerdir:

- Yüksek mesleki eğitim alanında eğitim faaliyetlerine ilişkin lisans (mevcut lisansa Ek olarak yeni eğitim programlarının bir listesini ekleyerek)
 - Müfredat ve ders programları dahil olmak üzere temel eğitim programları.
- İkincisi kullanımdan önce onaylanır ve devlet zorunlu eğitim standartlarına uyumluluğun kontrol edilmesini sağlayan bir forma konur.

8.3.6 Tasarım ve geliştirme değişiklikleri

Üniversitenin eğitim ve metodolojik belgelerde değişiklik yapma prosedürü vardır. Örneğin, eğitim ve çalışma programları. Değişikliklerin analiz sonuçlarının kayıtları olan belgeler, değişiklik yapma prosedüründe gösterilir. Değişiklik analizi sonuç kayıtları şunları içerir:

- Üniversitenin eğitim ve Metodoloji Komitesi toplantılarının tutanakları;
- Eğitim programına göre fakültelerin eğitim ve Metodoloji Komitesi toplantılarının tutanakları;
- Eğitim programına göre bölümlerin eğitim ve metodolojik alandaki toplantılarının tutanakları;
- Değişiklik için yapılan öneri raporları.

8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1 Genel Hükümler

Üniversite, yüksek mesleki (ek) eğitim ana iş sürecinde gerekli olan maddi-teknik araçları, "İhale ve satın alma" yönetmeliği ile "Satın almalar. Sunulan ürünlerin kalitesine göre alıcıları değerlendirme ve seçme" çalışma rehberine uygun olarak temin eder.

8.4.2 Yönetim türü ve derecesi

Satın alınan ürünlerde aranan şartlar üniversitenin "İhale ve Satın Alma" Yönetmeliği, "Satın Alma. Sunulan ürünlerin kalitesine göre alıcıların değerlendirilmesi ve seçimi" çalışma rehberinde ve diğer satın alma belgelerinde yer verilmiştir.

8.4.3 Dış tedarikçilere sağlanan bilgiler

Satın alınan ürünün doğrulanması (kontrol edilmesi), tüm denetimlerin yapılması sürecinde gerçekleştirilir:

- Düzenlenen ihalenin sonucu;
- Sözleşmenin uygulanmasının sonuçları ve vb.

Satın alınan ürün veya hizmetin üniversitede belirlenen gereksinimleri karşılayıp karşılamadığı kontrol edilir. Üniversitedeki satın almalar için kontrol kriterleri tanımlanmıştır:

- ilgili belgelerin gerekliliklerinin uygunluğu (taşıma belgesi, düzenlenme tarihi, sayılar, seriler, düzenleyene ilişkin bilgiler);
- uygunluk belgesi, kupon;

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 29.sayfası

- kutunun (paket) sağlam olması;

- eksiksizlik (listeye uygunluk).

Giriş kontrolü bölümdeki sorumlu kişi tarafından yapılır:

- ürünün siparişe uygunluğunu kontrol eder, tanımlar, doğrular;

- ürünün tüm girdi kontrol gereksinimlerine uygunluğunu kontrol eder.

• Sorumlu kişi, satın alınan ürünün şartlara uymadığını farkedirse, bunu özel bir dergiye yazar ve bölüm başkanına bildirir, bölüm başkanı da uygunsuz olan ürünü iade etmek için önlemler alır. Bu aynı zamanda insan kaynakları için de geçerlidir. Yükseköğretim kurumlarında giriş kontrolünün nesneleri, yeni işe alınan çalışanlar veya kabul için adaylar, yeni kabul edilen yükseköğretim kurumlarının tüketicileri (öğrencileri).

8.5 Ürün ve hizmetin sunumu

8.5.1 Ürün ve hizmetlerin üretim yönetimi

Üniversitenin Kalite Yönetim Sistemi süreçleri zincirinde (Ek 3) eğitimin değerine yönelik ve içinde yer alan üretim ve hizmet süreçleri belirlenmiştir:

• Önlisans eğitimi;

• Eğitim ve metodolojik çalışmalar;

• Bilimsel-metodolojik çalışmalar;

• Eğitim ve öğretim işlerini birleştiren eğitim süreci;

Üretim ve hizmet süreçleri, ilgili çalışma kılavuzlarına göre planlanır ve uygulanır.

8.5.2 Toplama ve kontrol

Üniversiteye kabul edilen her öğrenci, Kazakistan Bilim ve Yüksek Öğretim Bakanlığı tarafından onaylanan eğitim programlarının kodu ve öğrenci grubunun kodu ile tanımlanır. Kalite Yönetim Sistemi ve diğer süreçlerde gereken tanımlamalarla ilgili bilgiler, Kalite Yönetim Sistemi belgelerinde belirtilmiştir.

8.5.3 Müşterilerin veya dış tedarikçilerin mülkiyeti

Üniversitede, müşterilerin kişisel verileri, yönetim veya üniversite gözetimi altında olduğu süre boyunca tanımlanır, korunur ve saklanır.

Aşağıdakilerden sorumludur:

• “Çalışanların kişisel belgelerinin” tanımlanması, doğrulanması ve saklanması için İnsan Kaynakları Bölümü Başkanı

• “Öğrencilerin kişisel belgelerinin” tanımlanması, doğrulanması ve saklanması için Öğrenci İşleri Merkezi’nin sorumlu görevlisi;

• “Öğrencilerin kişisel belgelerinin” arşive aktarılması durumunda kimlik tespiti, doğrulanması ve saklanması için Arşiv Bölümü Başkanı

• Öğrenci adaylarının belgelerinin tanımlanmasından ve saklanmasından sorumlu sekreter;

• Vestiyerde görevlendirilen çalışanların gizliliği için bina güvenlik görevlisi.

Müşterinin kişisel malının kaybolması, zarar görmesi veya kullanılamaz hale gelmesi durumunda, üniversite hizmeti müşteriye bilgilendirecek ve ilgili önlemleri alacaktır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 30.sayfası

8.5.4 Saklama

Üniversitede geliştirilen sanatsal ürünlerin depolanma sırası, bu ürünlerin geliştirilmesi için Kalite Yönetim Sistemi belgelerinde yer verilmiştir.

8.5.5 Tedarik sonrası hizmet

Üniversite, ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası gereklilikleri yerine getirir. Müşteri gereksinimlerini belirler ve onlarla geri bildirim oluşturur. “İzleme ve analiz faaliyetleri”, “Eğitim programı tasarım ve geliştirme” üniversite yönetmeliklerine tabidir.

8.5.6 Değişiklik yönetimi

Modern dünyada eğitimin gelişimi, kurumsal belgelerin analizini gerektirir. Tüm değişiklikler tanımlanır, belgelenir, onaylanır ve personele iletilir.

8.6 Ürünlerin ve hizmetlerin piyasaya sunumu

Üniversite, Devlet zorunlu eğitim standartları ve diğer ilgili tarafların ek gerekliliklerini karşılayarak eğitim faaliyetlerinin kalite düzeyini ölçmek ve izlemek için gerekli yöntemleri kullanır.

Eğitim faaliyetlerinin kalite seviyesinin ölçülmesi ve izlenmesi iki sistemden oluşur:

- Eğitim sürecinin kalitesinin ölçülmesi ve izlenmesi: öğrencilerin ve mezunların eğitimi standart gereksinimleri karşılamalıdır.

- Bu kalite güvence sistemi tanımının ölçülmesi ve izlenmesi:

- Eğitimin içeriği,
- Öğrenci adaylarının hazırlık seviyesi,
- Öğretim üyeleri,
- Bilgilendirici ve metodolojik destek,
- Hazırlık kalitesine yönelik malzeme ve metodolojik destek,
- Kullanılacak eğitim teknolojileri,
- Bilimsel çalışma.

Eğitim faaliyetlerinin kalite seviyesi ölçüm ve izleme biçimleri şunlardır:

- Dönem boyunca öğrencilerin ilerleme düzeyi;
- Oturumun sonuçlarına göre öğrencilerin ilerleme düzeyi (ara sınav)
- Mezunların ilerleme düzeyi (final sınavı).

Öğrencilerin çalışma sırasında ilerleme düzeylerinin ölçümü, aşağıdaki kontrol önlemleri alınarak gerçekleştirilir:

- Öğrencilerin ara sınavları;
- Testler ve sınavlar;
- Kurs çalışmaları (projeler);
- Uygulamalı staj.

Öğrencilerin başarı düzeyini ölçmek için geleneksel yöntemler kullanılır (Test, Sözlü Sınav, Yazılı Sınav, Uygulamalı, Deneme, Proje, Yaratıcılık, OQKE Testi). Bu süreç, aşağıdaki düzenlemelere uygun olarak uygulanır:

- UE-HKTÜ-027-2024 "Üniversite öğrencilerinin başarılarını izleme, ara ve final değerlendirmelerini yürütme yönergesi",

- UE-HKTÜ-036-2023 "Eğitim programı ve dersin öğretim-metodolojik paketinin yapısı, içeriği ve hazırlama yönergesi",

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 31.sayfası

- UE-HKTÜ-025-2023 "Mesleki stajların organizasyonu, uygulanması ve staj bazları olarak kurumların belirlenmesi kuralı".

Bu süreçlerden üniversite bölüm personeli sorumludur.

Eğitim öğretim döneminde öğrencilerin başarılarını değerlendirme ve ölçme prosedürü ve lisansüstü uzmanların başarılarını değerlendirme ve ölçme prosedürü aşağıdaki kılavuz belgelerde belirtilmiştir:

- Üniversite öğrencilerinin başarılarının güncel olarak izlenmesi, orta ve yüksek öğretim programlarında final sınavı kuralları;

- Devlet Nihai Değerlendirme (Mezuniyet) Sınavı Kuralları;

Kayıtlarda (muayene formları, dergiler vb.) gerekli ölçüm ve kontrollerin kanıtı 7.5.3.2. maddede verilmektedir. Bu Kalite El Kitabı'nın gerekliliklerine göre kayıt altına alınır, resmileştirilir ve bir belge şeklinde saklanır.

Ürünün yükseköğretim kurumuna kabul kriterlerinin belgesi, derslerden aldığı notları gösteren yüksek mesleki eğitim mezununun diploması ev Ek'idir. Diplomada ürünün üretimini yapan kişi – Üniversite Rektörü olarak belirtilir. Diploma, ancak teorik derslerin tamamını geçtikten ve final sınavlarının başarıyla tamamlanmasından sonra verilir. Bu süreç, YE-XKTY-048-2024 Diploma projesi (çalışması) hazırlama, düzenleme ve savunma kurallarında belirlenmiştir..

8.7 Süreçlerin uyumsuzluk sonuçlarının yönetimi

Üniversite şartlarını karşılamayan ürünler, kontrol önlemlerini geçemeyen öğrenciler tespit edilir (başarısız öğrenciler), kayda alınır ve piyasaya liyakatsiz kadro sunmanın önüne geçmek için tüm önlemler alınır.

Başarısız öğrencilerin yönetimi, eğitim ve organizasyon faaliyetleri YE-XKTY-027-2018 Üniversite öğrencilerinin başarılarının, orta ve yüksek öğretim programlarında kontrol sınavları kurallarına uygun olarak ve eğitim süreci çerçevesinde güncel olarak izlenmesi (bu Kalite El Kitabı'nın 8.5.1 maddesine) göre yürütülür. Başarı oranı düşük öğrencileri yönetim sorumluluğu:

- Bölümler-Bölüm Başkanlarına;
- Fakülteler-Fakülte Dekanlarına;
- Üniversite- Akademik İşlerinden Sorumlu Rektör Yardımcısı ve Akademik İşler Daire Başkanına yüklenir..

Başarı oranı düşük öğrenciler düzeltici faaliyete tabi tutulabilir (örneğin, sınava tekrar girmek). Başarı oranı düşük olan öğrencinin okuldan atılması durumunda gerekli (mazeret) belgelerinin sunulması halinde, tasdik sınavlarını (Eğitim süreci ve sınavın düzenlenmesine ilişkin yönetmelik) tekrar geçmek şartıyla öğrenimine kabul edilebilir.

Üniversite, bir belge şeklinde resmileştirilen süreçlerin uyumsuzluk sonuçlarını yönetme sürecini uygulamıştır. Başarı oranı düşük öğrencilerle çalışmak için uygun görevleri ve sorumluluk yönetimi araçlarını tanımlar ve prosedürünü açıklar:

- Başarısız öğrencilerin tespit edilmesi ve belirlenmesi;
- Öğrencilerin tekrar sınava tabi tutulması;
- Öğrencilerin okulla ilişkisinin kesilmesi;
- Öğrencilerin yeniden kabulü;

ayrıca,

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 32.sayfası

- Kararların (kayıtların) belge şeklinde düzenlenmesi.

Başarısız öğrenciler, eğitim sürecindeki izlemeler sonucunda belirlenir:

- Vize sınavları;
- Eğitim dönemini geçmek için onaylanması;
- Dönem imtihanları;
- Uygulamalı staj;
- Yeterlilik sınavları.

Uyumsuzluk sonucu yapılan faaliyetlere ilişkin kayıtlar, tekrar sınava girme, ilişik kesme veya kayıt yenilemeye yönelik karar ile birlikte belge şeklinde düzenlenir (sınav kayıt defterlerinde, sınav kağıtlarında, üniversite karar ve buyruklarında, öğrenci kartlarında) ve yönetim şartlarına göre çalışma koşullarında kullanılır.

Uygun olmayan ürünün tesliminden sonraki yönetim, yükseköğretim kurumu için geçerli değildir; çünkü başarısız olan öğrenciler yükseköğretim diploması almadıkları için nitelikli uzman olarak işe başlayamazlar..

9 Performans değerlendirme

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Genel hükümler

Üniversitede izleme, ölçme, analiz ve süreçler aşağıdaki esaslara göre tanımlanır ve uygulanır:

- Süreçlerin ölçülmesi ve izlenmesi, KYS süreçlerinin etkinliğini ölçmek için uygulanan göstergeler sistemi (İşbu Kalite El Kitabı'nın 7.1.5.1.maddesi) temelinde gerçekleştirilir (7.1.5.1. madde);

- Eğitim hizmetlerinin KC Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı ve Devlet zorunlu eğitim standartları gereklerine uygunluğunu göstermek için ürünün izlenmesi ve ölçülmesi (9.1. maddesi) ve müşteri memnuniyetinin belirlenmesi (İşbu Kalite El Kitabı'nın 9.1.2. maddesine) göre yapılır.

Kalite yönetim sisteminin gerekliliklerine uygunluğu sağlamak için iç denetimler yapılır (İşbu Kalite El Kitabı'nın 9.2.Maddesi).

Veri analizi için iç denetim ve müşteri memnuniyeti değerlendirme, izleme ve ölçüm süreçlerinden elde edilen sonuçlar kullanılmaktadır. Sonuçları, planlı bir şekilde ve (veya) ihtiyaca göre girdi verileridir (İşbu Kalite El Kitabı'nın 9.3. maddesi).

Yönetim tarafından yapılan analizlere göre düzeltme faaliyetleri belirlenir ve sürekli iyileştirme planlanır.

Üniversitenin Kalite yönetim sisteminin izlenmesi, ölçülmesi, analizi ile ilgili yazıların kaydı için gereklilikler tanımlanmıştır. Ölçümlerin etkinliği periyodik olarak iç denetimler yapılarak değerlendirilmektedir.

Üniversitede veri analizinde basit istatistiksel yöntemler (diyagramlar, histogramlar) tanımlanır ve kullanılır. İstatistiksel yöntemlerin kullanımının kapsamı, işbu yürürlükteki Kalite El Kitabı'nın 9.1.3 bölümünde tanımlanmıştır.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 33.sayfası

9.1.2 Müşteri memnuniyeti

Kalite yönetim sisteminin çalışmasını ölçme yöntemlerinden biri, Üniversitenin eğitim hizmetlerinin gereksinimlerine uygunluğunun tüketiciler ve diğer ilgili taraflar (Mevcut Kalite El Kitabı'nın 4.2. maddesi) tarafından kabulü ile ilgili verilerin izlenmesidir.

Müşterilerin memnuniyetini belirlemek için üniversite onlarla tekrar iletişime geçecektir (Mevcut Kalite El Kitabı'nın 8.2.1. maddesi). Memnuniyet hakkında veri elde etmek için aşağıdaki yöntemler kullanılır:

- İç müşterilerin - çeşitli kurs öğrencilerinin - sosyal anketlerini yapmak için iki tür anket oluşturulmuştur: öğretim elemanının çalışmasından memnuniyet ve eğitim hizmetleri sağlama koşulları, yani yüksek öğrenimin genel çalışmasının değerlendirilmesi. Sorumluluk, Akademik İşler Daire Başkanı ve Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi Başkanı'na aittir;
- Yükseköğretim kurumlarının mezunları - yeterlilik çalışması ve/veya devlet sınavlarından sonra ve mümkünse yükseköğretim kurumlarından mezun olduktan birkaç yıl sonra sosyal araştırmalar yapmak. Sorumluluk, Akademik İşler Daire Başkanı ve Öğrenci İşleri Merkezi Başkanı 'na aittir.
- Kurumlar (kuruluşlar) - kendilerinde çalışan mezunların memnuniyetini belirlemek için resmi incelemeler ve yıllık anketler yapılır ve ayrıca yükseköğretim kurumları mezunlarının talepleri belirlenir (uzman talebi, mezunların istihdamı, mesleki gelişimlerine ilişkin veriler). Sorumluluk, Öğrenci İşleri Merkezi Başkanı'na aittir.
- İl, şehir, ilçe yönetimleri ve istihdam hizmetlerinden — kayıtlı mezunlara ilişkin veriler toplanır.
- Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı tarafından Ahmet Yesevi Üniversitesi'nin reytingine ilişkin verilerin toplanması ve akreditasyon göstergelerinin gerekliliklerine uygunluk, üniversitenin bilgi göstergeleri şartlarına uygunluk (Kazakistan Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı Uzman Eğitimleri Devlet İhalesine katılım). Sorumluluk, Akademik İşlerinden Sorumlu Rektör Yardımcısı ve Akademik İşler Daire Başkanı, Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi Başkanına aittir;
- Üniversite çalışanları için sosyal anketler yapılır. Sorumluluk, Stratejik Gelişim, Reyting ve Kalite Merkezi Başkanı'na aittir.

Kalite yönetim sisteminin analizi sırasında elde edilen veriler, üst yönetim (Mevcut Kalite El Kitabı'nın 9.3.2.maddesi) tarafından tüm gereklilikleri (Mevcut Kalite El Kitabı'nın 5.1.1.maddesi) yerine getirmek, yükseköğretim kurumunun faaliyetlerini iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli kaynakları (Mevcut Kalite El Kitabı'nın 7.1.1.maddesi) kullanır (Mevcut Kalite El Kitabı'nın 10.3.maddesi).

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Üniversitede, Kalite yönetim sisteminin yararlılığını ve etkinliğini göstermek ve Kalite Yönetim Sistemi etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini hak eden alanları belirlemek için veriler tanımlanır, toplanır ve analiz edilir.

Bu veriler:

- Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesinin sonuçları (7.1.5.1. madde)

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 34.sayfası

- Eğitim sürecinin sonuçları - öğrencilerin geleneksel yöntemdeki başarı düzeyi ve test birimleri sistemi;
 - Üniversitenin faaliyetlerinin kapsamlı değerlendirmesinin birleştirilmiş göstergelerinin modeline göre üniversitenin derecesi, Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı için üniversite faaliyetlerinin temel göstergeleri;
 - İlgili tarafların memnuniyetini değerlendirmek için sosyal anketlerin sonuçları (9.1.2. madde);
 - İç tetkiklerin sonuçları vb. içerir.
- Veri analizinin sonuçları, analitik kayıt, istatistiksel ve diğer tablo ve grafik prosedürler şeklinde raporlardır.
- Veri analizinin sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisine aittir.

9.2 İç tetkik

Kalite Yönetim Sistemi yönetiminin en yüksek kontrol şekli olan iç denetimler üniversitede periyodik olarak yapılmaktadır. Tetkik, tüm Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinde gerçekleştirilir, süreç hedefleri, süreç uygulaması ve süreç sonuçları arasında bağlantı kurmanın yanı sıra zayıflıkları ve iyileştirme alanlarını belirler.

İç tetkiklerin sonuçları, üst yönetim tarafından analiz edilecek ana girdi verileridir (Kalite El Kitabı'nın 9.3 maddesi). Kuruluşun XC ИСО 9001-2015 standardına uygunluğunu beyan etmesine ve iç ve dış müşterilerin eğitim hizmetlerinin sürekli kalitesinden ve Kalite yönetim sisteminin güvenilirliğinden emin olmasını sağlar.

İç tetkik, planlama, acil yönetim, izleme ve iyileştirmeyi içerir. Tetkik sonuçlarına dayanarak, iç denetimlerin sonuçlarına ilişkin bir rapor hazırlanır.

Tetkiklerin yapılması ve planlanması, sonuçların bildirilmesi ile ilgili süreçler, sorumluluklar ve gereklilikler ile kayıt tutma ve saklama prosedürü İç Tetkikte belirlenir.

Tutarsızlıkları ve nedenlerini ortadan kaldırmaya yönelik eylemler ile alınan önlemlerin doğrulama ve geçerlilik sonuçları, mevcut Kalite El Kitabı'nın 10.2.maddesine uygun olarak gerçekleştirilir.

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1 Genel kurallar

Üniversite Rektörü yılda bir kez Ahmet Yesevi Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini, Kalite yönetim sisteminin gerekliliğini, sonucunu ve etkinliğini sağlamak için analiz eder.

Analiz, yükseköğretim kurumunun Kalite Yönetim Sistemini geliştirme olanaklarının, kalite alanındaki politika ve hedeflerin değerlendirilmesini içerir.

Üniversite Rektörü, Stratejik Gelişim ve Kalite Komitesi'nin genişletilmiş toplantısında nihai bir rapor hazırlayacaktır. Yönetim gözden geçirme yazıları, Üniversite Rektörü tarafından onaylanan Stratejik Gelişim ve Kalite Komitesi'nin transkriptleri ve kararlarıdır. Stratejik Planlama ve Kalite Komitesi kararları, fakülte kurulu ve bölüm toplantıları aracılığıyla üniversite personeline ve (uygun olduğu takdirde) ilgili taraflara iletilir. Yönetimin analiz kayıtlarına ilişkin sorumluluk Kalite Yönetim Temsilcisine aittir.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 35.sayfası

9.3.2 Yönetim analizi için giriş verileri

Yönetimden gelen girdi analizi verileri şunları içerir:

- Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı tarafından yürütülen üniversitenin kapsamlı tetkik, belgelendirme ve akreditasyon raporları;
- Üniversite Kalite yönetim sisteminin iç tetkik raporları;
- Kalite Sistemi Belgelendirme Kuruluşu tarafından yürütülen dış tetkik sonuçları hakkında rapor;
- Müşteri geri bildirimi (öğrencilerin ve işveren-kurumların anket sonuçları);
- Kalite yönetim sisteminin faaliyet ve kalitesinin iyileştirilmesine ilişkin Kalite Temsilcisi ve Akademik Departman Müdürü raporunun analitik verileri;
- Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin uygulanmasına ilişkin analizler ve eğitim faaliyetlerinin Devlet zorunlu eğitim standardı gerekliliklerine uygunluğu;
- Geçmişteki düzeltici faaliyetlere ilişkin raporlar;
- Önceki analiz sonuçlarına dayalı yapılan faaliyetler;
- Üniversitelerin fakülte ve bölümlerinin performans/rejting değerlendirmesi;
- Çalışanların ve öğrencilerin önerileri;
- Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı'nın yasa ve belgelerinde yükseköğretim kurumlarının faaliyetlerini etkileyebilecek değişikliklere ilişkin veriler.

9.3.3 Yönetim analizi için çıktı verileri

Yönetimin çıktı analizinden elde edilen veriler şunları içerir:

- Kazakistan Cumhuriyeti Bilim ve Yükseköğretim Bakanlığı ve ilgili tarafların, tüketicilerin gereksinimlerine göre Kalite Yönetim Sistemi ve eğitim hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesine ilişkin öneriler;
- Süreçlerin iç tetkik programı ve planı ile sunulan eğitim hizmetlerinin kalite değerlendirmeleri ;
- Gerekli kaynaklara duyulan ihtiyaç vb.

10 İyileştirme

10.1 Genel Esaslar

Üniversite, müşteri gereksinimlerinin karşılanmasını iyileştirmek ve memnuniyetini artırmak için fırsatlar belirlemiştir.

Gereksinimlere uymak ve gelecekteki ihtiyaçları dikkate almak için:

- eğitim faaliyetlerinin iyileştirilmesi;
- olumsuz etkilerin azaltılması, önlenmesi, ortadan kaldırılması;
- hizmet sonuçlarının iyileştirilmesi, Kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak.

10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Üniversite, tespit edilen uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek için düzeltici faaliyetler uygular.

Kalite Yönetim Sistemine katılan üniversitenin tüm yapısal bölümlerinin faaliyetlerindeki uygunsuzluklar tespit edildikten sonra düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi	KEK- UKTÜ -01-2025
Kalite Yönetim Sistemi	
Kalite El Kitabı 21.10.20219 tarihli sürüm 3 yerine 1/22/2025 tarihli Sürüm 4	36 sayfanın 36.sayfası

Üniversitede uygunsuzluk aşağıdaki durumlarda tanımlanır:

- İç tetkiklerde (mevcut Kalite El Kitabı'nın 9.2. maddesi)
- Teftişlerde;
- İyileştirme için verilerin analiz edilmesi (mevcut Kalite El Kitabı'nın 9.1.3 maddesi);
- Yönetim tarafından Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin analizinde (bu Kalite El Kitabı'nın 9.3.maddesi);

- Sözleşmenin yerine getirilmesi;
- Tasarımda;
- Bölümlerin mevcut faaliyetleri;
- Müşterilerden şikayet geldiğinde.

Üniversitede uygulanan düzeltici faaliyetlerin yönetimi, koordinasyonu ve kontrolü ile etkinliğinin değerlendirilmesi sorumluluğu Kalite Temsilcisine verilmiştir.

Düzeltilici faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve yapılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıt altına alınması sorumluluğu, uygunsuzluk tespit edilen bölüm başkanlarına verilmiştir.

Üniversitede aşağıdaki adımları gerektiren bir belge düzeni kapsamında uygulanmıştır:

- Uygunsuzluğun belirlenmesi ve bunun eğitim hizmetlerinin kalitesi üzerindeki etkisinin önem analizi;
- İstatistiksel yöntemler kullanarak uygunsuzluğun nedenlerini belirleme (Pareto diyagramı, neden-sonuç diyagramı);
- Uygunsuzluğun tekrarını önlemek için düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, planlama ve uygulama;
- Faaliyetlerin sonuçlarının kaydedilmesi;
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliğini analiz etmek.

10.3 Sürekli iyileştirme

Sürekli iyileştirme, gereksinimler arttıkça gerçekleştirme yeteneği açısından yinelemeli bir faaliyettir. Üniversitede sürekli iyileştirme süreci, Kalite yönetim sisteminin iç etkinliğini ve verimliliğini artırmanın ve çalışanların deneyim ve bilgilerini en rasyonel şekilde kullanarak müşterilerin ve diğer ilgili tarafların (işbu Kalite El Kitabı'nın) gereksinimlerini karşılamının bir aracı olarak kullanılmaktadır.

Sürekli iyileştirme aşağıdakiler kapsar:

- Ürünü (eğitim faaliyetlerinin yanı sıra mezunların bilgi ve becerileri)
- Prosesleri;
- Kalite Yönetim Sistemini;
- Üretim ortamını içerir.

Sürekli iyileştirme süreci aşağıdaki aşamalardan oluşur:

- süreç seçimi;
- sürecin tanımı ve değerlendirilmesi;
- süreci iyileştirme;
- iyileştirilen sürecin standartlaştırma ve uygulanması.

Tüm çalışanlar sürekli iyileştirme sürecine katılır. Süresin koordinasyonu ve uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi Sorumludur.