

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-KGS-006
		İlk Yayın Tarihi	26.09.2025
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 1 / 1

1. AMAC

Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi için gerekli olan faaliyetler kapsamında; ortaya çıkan uygunsuzlukları gidermek ve tekrarını önlemek, tanımlama ve izlenebilirliği sağlamak, verilerin analizini gerçekleştirmek için, yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM

Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde ortaya çıkan tüm uygunsuzlukların giderilmesi, tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması ve verilerin analiz edilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yöneticisi; uygulanmasından tüm personel sorumludur.

4. TANIMLAR

Uygunsuzluk: Belirlenen kriterlere veya standartlara uyulmaması durumudur.

Düzeltilici faaliyet: Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde içinde veya paydaş şikayetleriyle ortaya çıkan uygunsuzlukları gidermek ve tekrarını önlemek için yapılan faaliyetlerin tümüdür.

Veri: İşleyişin etkinliğini ölçmek amacı ve seviye tespitinde kullanılan rakamsal ifadelerin bütünüdür.

Histogram: Ölçülmüş bir değişkenin belirli ölçekte merkezi bir değer üzerindeki dağılımını gösteren şekildir.

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde kategorize edilebilecek uygunsuzluklar genel olarak aşağıdaki gibidir:

- ❖ Eğitim hizmetleri ile ilgili olan uygunsuzluklar,
- ❖ İç ve dış paydaş şikâyetleri ile ilgili olan uygunsuzluklar,
- ❖ Satın alma faaliyetlerinde görülen uygunsuzluklar,
- ❖ Denetim esnasında belirlenen uygunsuzluklar,
- ❖ Diğer uygunsuzluklar.

Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO içinde bir uygunsuzluk belirlendiğinde, uygunsuzluğu belirleyen kişi Uygunsuzluk Bildirim Formu (FRM-KGS-012) ile Kalite Yöneticisine müracaat eder. Kalite Yöneticisi bu talebi uygun görür ise konu ile ilgili kişileri İç Yazışma Formu ile toplantıya davet eder. Yapılan toplantıda Düzeltici Faaliyet Formu (FRM-KGS-010) Kalite Yöneticisi tarafından doldurularak,

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Sorumlusu	Üniversite Kurum Kalite Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-KGS-006
		İlk Yayın Tarihi	26.09.2025
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 2 / 1

yapılacak Düzeltici Faaliyetler (FRM-KGS-010) için sorumlu kişiler belirlenir. Bu formda belirtilen faaliyetler Kalite Yöneticisi tarafından izlenir, uygulamalar gözden geçirilir. Sonuçlar yeterli bulunmaz ise Kalite Yöneticisi tarafından DF sorumlusu uyarılır ve eksiklerin giderilmesi istenir, sonuçlar yeterli bulunursa Düzeltici Faaliyet Formu (FRM-KGS-010) Kalite Yöneticisi tarafından kapatılır.

5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

5.2.1 Tanımlama

5.2.1.1. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde derslik kapılarının üstünde dersliğin numarası yazan bir tabela bulundurulur. (1. No.'lu Derslik v.b.)

5.2.1.2. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde laboratuvarların kapılarının üstünde laboratuvarın içeriğini tanımlayan bir tabela asılır. (Bilgisayar Laboratuvarı v.b.)

5.2.1.3. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde Öğretim Elemanı Odaları, İdareci Odaları, Kütüphane, Kantin, İdari Personel Odaları, Çay ocağı v.b. tüm kullanım alanları bir isimlik ile tanımlanır. İsimlikler görünür şekilde odaların girişlerine asılır.

5.2.1.4. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO'da akademik ve idari personeli için isim ve görevinin yazılı olduğu yaka kartları hazırlanır. Personel görevinin başında bulunduğu zaman diliminde bu kartları görünür şekilde yakasına takar.

5.2.1.5. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde bünyesindeki makine ve aparatların kullanım talimatları yazılmış ve ilgili yere görünür şekilde asılır.

5.2.1.6. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde bina yerleşim planında eğitim-öğretim ile ilgili birimler tanımlanır.

5.2.2 İzlenebilirlik

5.2.2.1. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde her öğrenciye bir numara verilir. Öğrenciler; öğrenci otomasyonunda numaraları, sınıf listeleri, not kartları (transkript) ve yoklama çizelgeleri ile izlenir.

5.2.2.2. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde Öğretim Elemanları ve İdarecileri; sağlık raporları, telafi programları, görevlendirme yazıları ve resmi izin belgeleri ile izlenir.

5.2.2.3. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde memurları ve destek personeli; devam-devamsızlık çizelgeleri, sağlık raporları ve resmi izin belgeleri ile izlenir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Sorumlusu	Üniversite Kurum Kalite Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-KGS-006
		İlk Yayın Tarihi	26.09.2025
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 3 / 1

5.2.2.4. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde toplantıları FRM-KGS-001 numaralı Toplantı Kayıt Formuna kayıtlanır.

5.2.2.5. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde öğrencilerinin başarı durumları; kredili not sistemi kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Öğrenci Otomasyonunda izlenir.

5.2.2.6. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde eğitim-öğretim faaliyetlerinin belirlenmesi ve izlenmesi ise; Bologna Süreci kapsamında yerine getirilir.

5.2.2.7. Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde satın alma süreci; Satın Alma Talep Formu (Dış Kaynaklı), Sipariş Formu (Dış Kaynaklı), Mal Giriş Kontrol Formu (Dış Kaynaklı), Tedarikçi Değerlendirme Formu (Dış Kaynaklı), Muayene Kabul Tutanağı Formu (Dış Kaynaklı), Taşınır İşlem Fişi Formu (Dış Kaynaklı) ile izlenmektedir.

5.3. Veri Toplanması ve Verilerin İşlenmesi

Kalite Yönetim Sistemimiz bünyesinde gerçekleşen;

- D.F Çalışmaları,
- İç ve Dış Şikayetler
- Öğrenci memnuniyeti oranları,
- Eğitim faaliyetleri,
- Süreç girdi ve çıktıları, birer veri tabanı oluşturur.

Kayıt yapısına işlenen veriler, bilgi işlem destekli gösterge haline getirilir. Bu göstergelerde Histogram istatistiki metot olarak, aşağıdaki konular dâhilinde kullanılır.

Göstergeler	İzleme Periyodu	Grafik Türü
Açılan D.F sayısı, kapatılan D.F. oranları	Yıllık	Histogram
İç ve dış şikayet oranları	Yıllık	
Öğrenci memnuniyet oranları	Yıllık	
Personel eğitim saatleri	Yıllık	
Öğrenci mezuniyet oranları	Dönemlik	
Öğrenci disiplin cezaları oranları	Dönemlik	
DGS ile lisansa geçen öğrenci sayıları	Yıllık	

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Sorumlusu	Üniversite Kurum Kalite Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-KGS-006
		İlk Yayın Tarihi	26.09.2025
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 4 / 1

Mezun öğrencilerin işe yerleşme oranları	Yıllık	
--	--------	--

5.3.1 Amaca Yönelik İstatistikî Teknik Kullanım

İhtiyaç duyulduğunda aşağıdaki yöntemler kullanılır.

5.3.1.1 Histogram

- ✓ Değişim desenini görmek,
- ✓ Süreç davranışı hakkında görsel iletişim,
- ✓ İyileştirme çabalarında, karar vermek amacıyla kullanılır.

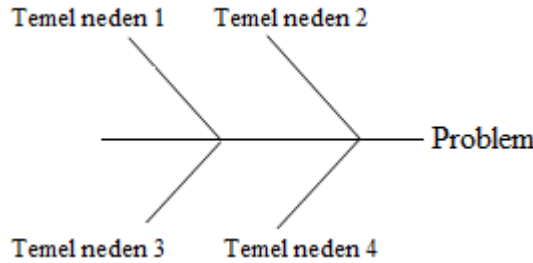
Veriler yukarıdaki teknik ile analiz edildikten sonra, eğer kabul değerlerinin dışında sapmalar ortaya çıkarsa, aşağıdaki yöntemlerden biri kullanılarak sapmanın nedenleri araştırılır.

5.3.1.2 Beyin Fırtınası

Okulun yürütmüş olduğu faaliyetlerde uygunsuzlukların ve yeni fikirlerin uygulanabilmesi konusunda topluca karar vermek amacıyla kullanılır.

5.3.1.3 Neden Sonuç Diyagramı:

Problemi oluşturan nedenlerin, kılçık çetelesinde tanımlanarak yapılacak faaliyet ve sonuçların kılçık içerisinde kollara göre tanımlanıp tümevarımı görsel olarak takibi amacıyla kullanılır.



5.3.1.4 5N 1K

Ne-Nerede-Ne zaman-Nasıl-Neden ve Kim sorgulaması ile problem üzerinde hata kaynağını ve izlenecek yolu bulmak amacına yönelik toplanan rakamsal olmayan kaynağa yönelik veridir.

5.4 İstek, Öneri ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi

İstek, öneri ve şikayetler için şikayet kutusu hazırlanır. Şikayet kutusu zemin katta görünebilecek bir noktaya monte edilir ve yanına ilgili formlar, kalem ile birlikte konur. İstek, öneri veya şikayette bulunmak isteyen öğrenci veya diğer paydaşlar taleplerini boş forma yazarak kutuya atar. Toplanan

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Sorumlusu	Üniversite Kurum Kalite Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-KGS-006
		İlk Yayın Tarihi	26.09.2025
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 5 / 1

formlar her ayın ilk haftasında alınarak ilgili komisyon tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda uygun görülen şikayet, öneri veya diğer istekler uygulamaya alınır. Uygun görülmeyenler iptal edilir. Okula önemli görülebilecek şekilde katma değer sağlayacak istek veya öneriler için öneri sahibine MYO Müdürü ve komisyon tarafından belirlenecek bir ödül verilir. Ödülün boyutu Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde Müdürü ve komisyon tarafından belirlenir.

Alınan şikayetler için uygunsuzluk formu düzenlenerek gerekli görülüyorsa düzeltici faaliyet yapılır.

5.4.1 İstek, öneri ve şikâyet komisyonunun kurulması

İlgili komisyon 3 kişiden oluşur ve Alanya Üniversitesi Fakülte ve MYO bölümlerinde tarafından atanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6.1 İç Yazışma Formu
- 6.2 İstek Öneri ve Şikayet Formu
- 6.3 İç Denetim Raporu
- 6.4 Düzeltici Faaliyet Formu
- 6.5 Düzeltici Faaliyet Takip Formu
- 6.6 Uygunsuzluk Formu
- 6.7 Personel Tanıtım Kartı
- 6.8 Öğrenci Otomasyonu
- 6.9 Tüm Sınav Evrakları
- 6.10 Devamsızlık Çizelgeleri
- 6.11 Tüm Raporlar
- 6.13 Eğitime Katılım ve Değerlendirme Formu
- 6.14 Personel Memnuniyeti Anketi
- 6.15 Öğrenci Memnuniyeti Anketi Formu

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Sorumlusu	Üniversite Kurum Kalite Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA