

SİİRT ÜNİVERSİTESİ

**BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR
YÜKSEKOKULU**



**SİİRT
ÜNİVERSİTESİ**

Bilimin Işığında

KALİTE EL KİTABI

2026

İÇİNDEKİLER

1. GENEL TANITIM.....	4
2. GİRİŞ	5
2.1. Genel	5
2.2. Kalite Yönetim İlkeleri.....	5
2.3. Süreç (Proses) Yaklaşımı	6
2.3.1. Genel.....	6
2.3.2. Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al Döngüsü	6
2.3.3. Risk Temelli Düşünme	7
2.4. Diğer Yönetim Sistemi Standartlarıyla İlişki	7
3. KAPSAM.....	7
3.1. Atıf Yapılan Standartlar	8
3.2. Terimler ve Tanımlar.....	8
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ	9
4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması.....	9
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri.....	10
4.3. KYS Kapsamı.....	10
4.4. KYS ve Süreçler.....	11
4.4.1. Operasyonel Süreçler.....	11
4.4.2. Destek Süreçler.....	11
4.4.3. Yardımcı Süreçler.....	12
5. LİDERLİK	12
5.1. Liderlik ve Taahhüt	12
5.2. Paydaş (Müşteri) Odaklılık	13
5.3. Politikalar	13
5.3.1. Kalite Politikası	13
5.3.2. Araştırma Kalite Politikası	14
5.3.3. Eğitim ve Öğretim Kalite Politikası	15
5.3.4. Uluslararasılaşma Kalite Politikası.....	16
5.3.5. Toplumsal Katkı Kalite Politikası	17
5.3.6. Sürdürülebilirlik Kalite Politikası.....	18
5.4. Birim İçi Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	19
6. PLANLAMA.....	19
6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesine Yönelik Faaliyetler	19
6.2. Kalite Hedefleri ve Bu Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama.....	19
6.3. Değişikliklerin Planlanması	20
7. DESTEK	20
7.1. Kaynaklar	20
7.1.1. Genel.....	20
7.1.2. İnsan Kaynağı	20
7.1.3. Altyapı	20
7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Ortam.....	20
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	21

7.1.6. Kurumsal Bilgi.....	21
7.2. Yetkinlik.....	21
7.3. İletişim.....	21
7.4. Doküman Edilmiş Bilgi.....	21
7.4.1. Genel.....	21
7.4.2. Oluşturma ve Güncelleme	22
7.4.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	22
8. OPERASYON.....	22
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	22
8.2. Hizmetlere İlişkin Şartlar	22
8.2.1. Paydaşlarla İletişim.....	22
8.2.2. Hizmetlere İlişkin Şartların Belirlenmesi	22
8.2.3. Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi.....	22
8.2.4. Hizmet Şartlarında Değişiklik	23
8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi	23
8.4. Satın Alma Süreci.....	23
8.4.1. Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler	23
8.4.2. Kontrolün Türü ve Kapsamı	23
8.4.3. Dış Tedarikçilere Verilecek Bilgi.....	23
8.5. Hizmetin Üretilmesi ve Sunulması.....	23
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	23
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	24
8.5.3. Paydaşlara ve Dış Tedarikçilere Ait Mülkiyet.....	24
8.5.4. Muhafaza	24
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	24
8.5.6. Hizmet Sunumundaki Değişikliklerin Kontrolü.....	24
8.6. Hizmetlerin Serbest Bırakılması	24
8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü.....	25
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	25
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	25
9.1.1. Genel.....	25
9.1.2. Paydaş Memnuniyeti	25
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	26
10. İYİLEŞTİRME.....	26
10.1. Genel	26
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler	26
10.3. Sürekli İyileştirme	26

1. GENEL TANITIM

Siirt Üniversitesi, 5662 sayılı Kanun ile 29.05.2007 tarihli ve 26536 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak kurulmuş bir devlet üniversitesidir. Üniversitenin kökleri; 1976 yılında Dicle Üniversitesine bağlı olarak açılan Siirt Eğitim Enstitüsüne, 1982 yılında faaliyete geçen Siirt Meslek Yüksekokuluna ve 1992 yılında kurulan Eğitim Fakültesine dayanmaktadır. “Bilimin Işığında” sloganıyla yoluna devam eden üniversite, bugün fakülte, yüksekokul, enstitü, meslek yüksekokulu ile uygulama ve araştırma merkezlerinden oluşan akademik yapısıyla bölgenin önde gelen yükseköğretim kurumlarından biri olma hedefi doğrultusunda çalışmalarını sürdürmektedir.

Siirt Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (BESYO), 2809 sayılı Kanun’un 30. maddesi uyarınca Bakanlar Kurulunun 04.03.2013 tarihli kararıyla kurulmuş olup söz konusu karar 28582 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanmıştır. Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 02.04.2013 tarihli toplantısında alınan kararla Yüksekokul bünyesinde Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Bölümü, Antrenörlük Eğitimi Bölümü, Spor Yöneticiliği Bölümü ve Rekreasyon Bölümü olmak üzere dört bölüm açılmıştır. Bu bölümlerden Rekreasyon Bölümüne kuruluşundan bu yana öğrenci alınmamış olup eğitim-öğretim faaliyetleri Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi, Antrenörlük Eğitimi ve Spor Yöneticiliği bölümlerinde yürütülmektedir. Yüksekokula öğrenci kabulü, Üniversite tarafından düzenlenen Özel Yetenek Sınavı aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Yüksekokul, Siirt Üniversitesi Kezer Yerleşkesinde hizmet vermektedir. Eğitim-öğretim ve uygulama faaliyetleri; taekwondo salonu, güreş salonu, fitness salonu, masa tenisi salonu, olimpiik tartan zeminli atletizm pisti, kapalı spor salonu, kapalı sentetik zeminli futbol sahası, suni çim futbol sahası, tenis kortları ile açık basketbol ve voleybol sahalarından oluşan spor tesislerinde yürütülmektedir. Bunların yanı sıra birimde projeksiyon donanımlı sekiz derslik ve bir bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır.

Birimin 2025 Yılı Kurum İç Değerlendirme Raporu verilerine göre 2025-2026 eğitim-öğretim yılında Yüksekokulda 867 öğrenci öğrenim görmektedir. Aynı dönemde akademik kadro 7 Doçent, 7 Doktor Öğretim Üyesi, 1 Öğretim Görevlisi ve 4 Araştırma Görevlisinden oluşmakta; bunlara ek olarak 2 antrenör ve 10 idari personel görev yapmaktadır.

Misyon

Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Programının misyonu; öğretim programları ve Millî Eğitim mevzuatı doğrultusunda planlama, uygulama ve ölçme değerlendirme yetkinliğine sahip; etik ilkelere bağlı, toplumsal sorumluluk bilinci gelişmiş; yetenek keşfi ve kapsayıcı spor anlayışını benimseyen; özel gereksinimle ve dezavantajlı bireylere duyarlı; alanına hâkim, bilimsel düşünme becerileri gelişmiş ve spor kültürünün gelişimine katkı sağlayan beden eğitimi ve spor öğretmenleri yetiştirmektir.

Vizyon

Ulusal ve uluslararası düzeyde tanınan, spor bilimleri alanında araştırma ve uygulamalarıyla öncü, disiplinler arası iş birlikleriyle fark oluşturan, sürdürülebilir spor kültürünü yaygınlaştıran lider bir eğitim kurumu olmak.

Temel Değerler

Yüksekokulun benimsediği temel değerler; akademik gelişim, ahlaki değerler, liyakat, özgüven, insan haklarına ve insana saygı, tarih ve kültüre bağlılık ile aidiyet olarak belirlenmiştir.

2. GİRİŞ

2.1. Genel

Kalite yönetim sisteminin Yüksekokulumuzda uygulanması, yürütülen faaliyetlerin performansının yükseltilmesine katkı sağlaması ve sürdürülebilir gelişim çabalarına güçlü bir zemin hazırlaması nedeniyle birim açısından stratejik nitelikte bir karardır. Bu sistemin birime sağlaması beklenen başlıca yararlar şunlardır:

- a) Paydaş beklentilerini ve yürürlükteki mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri tutarlı biçimde sunabilme yeterliği,
- b) Öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetini artıracak fırsatların değerlendirilebilmesi,
- c) Birimin bağlamı ve hedefleriyle ilişkili risk ve fırsatların tespit edilebilmesi,
- d) Kalite yönetim sistemi şartlarına uyumun kanıtlanabilmesi.

Yüksekokulumuzun kalite yönetim sistemi, Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü ve risk temelli düşünmeyi bir arada barındıran süreç yaklaşımına dayanmaktadır.

2.2. Kalite Yönetim İlkeleri

Yüksekokulumuzda benimsenen kalite yönetim ilkeleri aşağıda sıralanmıştır:

- Paydaş (müşteri) odaklılık,
- Liderlik,
- Çalışanların katılımı,
- Süreç yaklaşımı,
- İyileştirme,
- Kanıta dayalı karar verme,
- İlişki yönetimi.

2.3. Süreç (Proses) Yaklaşımı

2.3.1. Genel

Yüksekokulumuzun faaliyet alanı çerçevesinde; kalite politikası ve stratejik yönelimle uyumlu, paydaş memnuniyetini yükseltmeyi ve sürekli gelişimi esas alan süreçler tanımlanmıştır. Bu süreçlerin işletilmesi, hedeflenen sonuçlara ulaşılması için gerekli kaynakların sağlanması ve istenmeyen sonuçların önlenmesi amacıyla risk temelli düşünceye dayanan PUKÖ döngüsünden yararlanılmakta, böylece süreçlerin etkin biçimde yürütülmesi güvence altına alınmaktadır.

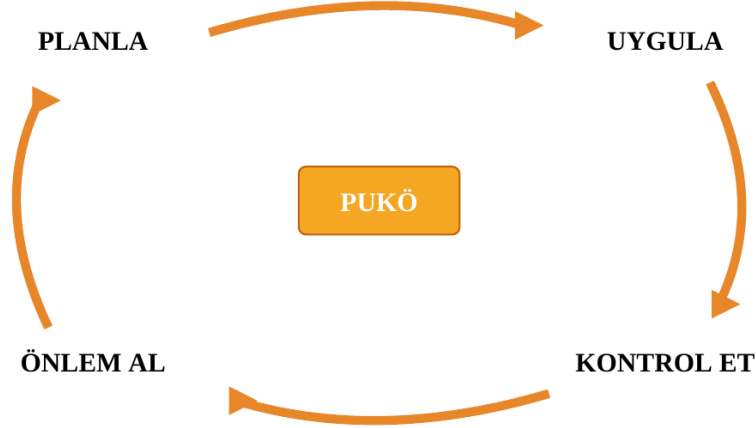
Kalite yönetim sisteminde süreç yaklaşımının benimsenmesi Yüksekokulumuza;

- a) Şartların doğru anlaşılmasını ve tutarlı şekilde karşılanmasını,
- b) Süreçlerin sağladığı katma değer açısından ele alınmasını,
- c) Süreç performansının etkili düzeyde gerçekleştirilmesini,
- d) Süreçlerin veri ve bilgilerin değerlendirilmesine dayalı olarak iyileştirilmesini sağlamaktadır.

Süreçler arasındaki etkileşim, bu el kitabının 4.4.3 maddesinde yer alan Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

2.3.2. Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al Döngüsü

PUKÖ döngüsü, Yüksekokulumuzdaki tüm süreçlere ve kalite yönetim sistemine bütüncül bir yaklaşımla uygulanmaktadır.



PUKÖ döngüsünün aşamaları özetle şu şekilde açıklanabilir:

- **Planla:** Paydaş şartları ve birim politikaları doğrultusunda sonuç elde edebilmek için sistemin ve süreçlerin amaçlarının, ihtiyaç duyulan kaynakların belirlenmesi ile risk ve fırsatların tanımlanması,
- **Uygula:** Planlanan faaliyetlerin hayata geçirilmesi,
- **Kontrol Et:** Süreçlerin ve elde edilen çıktılarının politikalar, hedefler, şartlar ve planlanan faaliyetler esas alınarak izlenmesi, mümkün olduğu durumlarda ölçülmesi ve sonuçların raporlanması,
- **Önlem Al:** Performansın iyileştirilmesi için gerektiğinde faaliyetlerin gerçekleştirilmesi.

2.3.3. Risk Temelli Düşünme

Risk temelli düşünme; olası uygunsuzlukları ortadan kaldırmaya yönelik önleyici faaliyetlerin yürütülmesini, ortaya çıkan uygunsuzlukların analiz edilmesini ve etkisiyle orantılı faaliyetler aracılığıyla tekrarının önlenmesini kapsayan ve Yüksekokulumuz yönetim sisteminin temelini oluşturan bir yaklaşımdır.

Yönetim sisteminin etkinliğini artırmak, daha iyi sonuçlar elde etmek ve olumsuz etkileri en aza indirmek amacıyla Siirt Üniversitesi risk yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda birim düzeyinde risk değerlendirme çalışmaları yürütülmektedir.

2.4. Diğer Yönetim Sistemi Standartlarıyla İlişki

Yüksekokulumuzda esas alınan TS EN ISO 9001:2015 standardı, PUKÖ döngüsü ile risk temelli düşünceyi bütünleştiren süreç yaklaşımının kullanılmasına olanak tanımakta ve kalite

yönetim sisteminin diğer yönetim sistemi standartlarının şartlarıyla uyumlu hâle getirilmesini ve bütünleştirilmesini kolaylaştırmaktadır.

Bu çerçevede, temel kavramları ve tanımları içeren ISO 9000 standardı ISO 9001'in doğru anlaşılması ve uygulanmasına yardımcı olurken; ISO 9004 standardı, kuruluşların sürdürülebilir başarısına yönelik olarak standart şartlarının ötesinde paydaş beklentilerinin karşılanması ve performansın sürekli iyileştirilmesi konusunda yol gösterici bir çerçeve sunmaktadır.

3. KAPSAM

Yüksekokulumuzda kalite yönetim sisteminin kurulmasının amacı; kurumsal yapıyı oluşturarak sistemi etkin şekilde işletmek, paydaş memnuniyetini artırmak ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği ile uyulması zorunlu diğer düzenlemelerin güncel tutularak zamanında uygulanmasını sağlamaktır.

3.1. Atıf Yapılan Standartlar

Bu Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına ve bu standarda bağlı prosedür, süreç kartı, talimat, form, liste ve planlara atıfta bulunmaktadır. Söz konusu atıflar metin içinde ilgili yerlerde gösterilmiştir. El kitabı, Yüksekokulumuzda uygulanan TS EN ISO 9001:2015 standardının tüm maddelerine ilişkin özet bir çerçeve sunmakta ve standart şartlarının nasıl karşılandığını açıklamaktadır. El kitabının hazırlanmasında ISO 9001:2015 standardı esas alınmıştır. El kitabında görev ve sorumlulukları tanımlanan her yönetici, birim ve çalışan, kendi yetki alanı içinde el kitabında yer alan şartları yerine getirmekle yükümlüdür.

3.2. Terimler ve Tanımlar

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğunun sağlanması bakımından ISO 9001 standardında yer alan terim ve tanımlar kullanılmaktadır. Bu el kitabında kullanılan terimler ve kısaltmaları aşağıda verilmiştir:

Terimler ve Tanımlar	Kısaltmalar
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu	BESYO
Kalite El Kitabı	KEK
Kalite Yönetim Sistemi	KYS
Kalite Yönetim Temsilcisi	KYT

Terimler ve Tanımlar	Kısaltmalar
Prosedürler	PRD
Süreçler (Prosesler)	PRS
Talimatlar	TLM
Görev Tanımları	GRV
Formlar	FRM
Listeler	LST
Planlar	PLN
Şartnameler	ŞRT
Organizasyon Şeması	ORŞ
İş Akış Şeması	İAŞ
Anket	ANK
Risk	RSK
Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsatlar-Tehditler Analizi	GZFT
Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al	PUKÖ
Elektronik Belge Yönetim Sistemi	EBYS
Kurum İç Değerlendirme Raporu	KİDR
Dış Kaynaklı Doküman	DKD
İç Kaynaklı Doküman	İKD

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Yüksekokulumuzun hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek iç ve dış hususlar, Siirt Üniversitesi Stratejik Planı ile uyumlu olarak GZFT analizi aracılığıyla belirlenmekte ve belirli aralıklarla izlenip gözden geçirilmektedir. Birimin stratejik hedeflerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilecek durumlar bu analiz kapsamında değerlendirilerek mevcut durum ortaya konulmaktadır.

Yüksekokulumuzun stratejik ve kalite hedeflerini etkileyen başlıca iç ve dış hususlar şunlardır:

İç Hususlar

- Yönetim anlayışı
- Örgüt yapısı

- Kurum kültürü
- Kurumsal hafıza
- Fiziki altyapı ve spor tesisleri
- Personelin yetkinliği
- Performans analizleri

Dış Hususlar

- Hükûmet ve Yükseköğretim Kurulu kararları
- Yasal düzenlemeler
- Teknolojik gelişmeler
- Ekonomik koşullar
- Bölgesel özellikler
- Sosyal çevre
- Rekabet ortamı

Bu hususları etkileyen faktörler, Üniversitenin beş yıllık dönemler için hazırladığı stratejik plan esas alınarak birim düzeyinde gözden geçirilmekte ve değerlendirilmektedir. Benzer şekilde, risk yönetimi uygulamaları çerçevesinde Yüksekokul için belirlenen riskler Birim Kalite Komisyonu tarafından düzenli aralıklarla takip edilmektedir. Söz konusu hususlar Yüksekokul yönetimince değerlendirilmektedir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Yüksekokulumuz, sunduğu hizmetleri planlarken ve yürütürken iç ve dış paydaşlarının şartlarını ve beklentilerini dikkate almaktadır. Birimin iç paydaşlarını akademik personel, idari personel ve öğrenciler; dış paydaşlarını ise mezunlar, spor sektörü temsilcileri, işverenler ve yerel paydaşlar oluşturmaktadır. Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri belirli aralıklarla uygulanan anketler aracılığıyla belirlenmektedir. Bu kapsamda uygulanan başlıca anketler şunlardır:

- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Mezun Görüş ve Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Görüş Anketi

Anketlerin yanı sıra toplantılar, paydaş buluşmaları, kongre, sempozyum ve benzeri etkinlikler yoluyla elde edilen görüş ve öneriler de Yüksekokul yönetimi tarafından değerlendirilerek birim planlarına yansıtılmaktadır.

Paydaşlardan gelen istek, öneri ve şikâyetler; dilek-öneri kanalları, elektronik başvuru sistemleri ve resmî yazışmalar aracılığıyla alınmakta, ilgili birimlerce değerlendirilerek belirli aralıklarla takip edilmektedir. Paydaşların şart ve beklentileri, anketler, toplantılar ve benzeri araçlarla periyodik olarak gözden geçirilmekte olup paydaşlar Birim Paydaş Listesinde tanımlanmaktadır.

4.3. KYS Kapsamı

Bu Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının Siirt Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu bünyesinde yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim faaliyetlerinde uygulanmasını kapsamaktadır. Kapsamın belirlenmesinde birimin bağlamı ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınmıştır. Bu çerçevede, faaliyet alanıyla ilişkili olmadığı için aşağıdaki maddeler Yüksekokulumuzda uygulanmamaktadır:

- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
- 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

4.4. KYS ve Süreçler

Yüksekokulumuzda paydaş memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen faaliyetler süreç olarak tanımlanmış, her bir süreç için iş akış şemaları hazırlanmış ve süreçler arasındaki ilişkileri gösteren bir etkileşim tablosu oluşturulmuştur.

4.4.1. Operasyonel Süreçler

- Yönetim Süreci
- Eğitim-Öğretim Süreci
- Araştırma-Geliştirme ve Yayın Süreci
- Toplumsal Katkı Süreci

4.4.2. Destek Süreçler

a) İnsan Kaynakları Yönetimi Süreci

Akademik ve idari personelin atama, görevlendirme, özlük ve izin iş ve işlemleri, Yüksekokul Sekreterliği tarafından Siirt Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı ile eşgüdüm

içinde ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütülmektedir. Personelin hizmet içi eğitim ihtiyaçları da bu süreç kapsamında belirlenmekte ve karşılanmaktadır.

b) Altyapı ve Spor Tesisleri Bakım Süreci

Yüksekokul binası, derslikler, bilgisayar laboratuvarı ve spor tesislerinin (spor salonları, atletizm pisti, futbol sahaları, tenis kortları ve açık sahalar) kullanıma hazır tutulmasına yönelik bakım ve onarım ihtiyaçları birim tarafından tespit edilmekte ve Siirt Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile koordineli olarak giderilmektedir.

c) Bilgi Teknolojileri Destek Süreci

Eğitim-öğretim ve idari faaliyetlerde kullanılan yazılım, donanım ve ağ altyapısına ilişkin ihtiyaçlar, Siirt Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler aracılığıyla karşılanmaktadır.

4.4.3. Yardımcı Süreçler

- Özel Yetenek Sınavı Süreci
- Öğrenci Kayıt Süreci
- Ders Kayıt Süreci
- Lisans Eğitim-Öğretim Süreci
- Yatay Geçiş Süreci
- Staj ve Öğretmenlik Uygulaması Süreci
- Spor Tesisleri Kullanım Süreci
- Satın Alma Süreci
- Mezuniyet ve Diploma Süreci

Süreç Etkileşim Tablosu

Sıra No	Süreç Adı	Etkilendiği Süreçler	Etkilediği Süreçler
1	Eğitim-Öğretim Süreci	Yönetim, Öğrenci Kayıt, Özel Yetenek Sınavı, İnsan Kaynakları, Satın Alma, Altyapı ve Spor Tesisleri	Yönetim, Öğrenci Kayıt, Staj ve Öğretmenlik Uygulaması, Mezuniyet ve Diploma, Toplumsal Katkı
2	Yönetim Süreci	Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme ve Yayın, Toplumsal Katkı, İnsan Kaynakları, Satın Alma	Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme ve Yayın, Toplumsal Katkı, İnsan Kaynakları, Satın Alma

Sıra No	Süreç Adı	Etkilendiği Süreçler	Etkilediği Süreçler
3	Araştırma-Geliştirme ve Yayın Süreci	Yönetim, Eğitim-Öğretim, İnsan Kaynakları, Satın Alma, Altyapı ve Spor Tesisleri	Yönetim, Eğitim-Öğretim, Toplumsal Katkı
4	Toplumsal Katkı Süreci	Yönetim, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme ve Yayın, Spor Tesisleri Kullanımı	Yönetim, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme ve Yayın

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

Yüksekokul yönetimi; kalite yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülmesi için gereken insan kaynağı, altyapı ve eğitim gibi temel ihtiyaçların karşılanmasını gözetmekte, personelin donanımına ve motivasyonuna önem vermekte ve Üniversitenin politikalarıyla uyumlu birim politika ve hedeflerini belirlemektedir. Ayrıca bölüm başkanları ve diğer sorumlulara yetki devredilerek kendi inisiyatiflerini ve becerilerini kullanmaları desteklenmekte, yürütülen faaliyetlere ilişkin görüşleri alınmaktadır. Yüksekokul yönetimi, kalite yönetim sistemine yönelik liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki hususlar aracılığıyla yerine getirmektedir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği konusunda hesap verebilirliği üstlenmek,
- Kalite politikası ile kalite hedeflerinin belirlenmesini ve bunların birimin stratejik yönelimi ve bağlamıyla uyumunu güvence altına almak,
- KYS şartlarının birimin günlük iş süreçleriyle bütünleşmesini sağlamak,
- Süreç yaklaşımının ve risk temelli düşüncenin kullanılmasını özendirmek,
- KYS'nin gerektirdiği kaynakların mevcudiyetini güvence altına almak,
- Etkili kalite yönetiminin ve KYS şartlarına uymanın önemini personelle paylaşmak,
- KYS'nin amaçlanan çıktılara ulaşmasını güvence altına almak,
- KYS'nin etkinliğine katkı sunacak kişileri görevlendirmek, yönlendirmek ve desteklemek,
- İyileştirmeyi teşvik etmek,
- Diğer yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarında liderlik sergilemelerini desteklemek.

5.2. Paydaş (Müşteri) Odaklılık

Yüksekokulumuz; öğrencilerinin, hizmet sunduğu kişi ve kurumların ve çalışanlarının mevcut ve gelecekteki beklentilerini belirlemeyi ve bu beklentileri karşılamayı esas almaktadır. Bu doğrultuda kalite yönetim sistemi; paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine yanıt verecek biçimde planlama, sürdürme, sürekli iyileştirme ve memnuniyet izleme faaliyetlerini kapsayacak şekilde yönetilmektedir. Paydaşların istek, öneri ve şikâyetleri dilek-öneri kanalları, anketler ve elektronik başvuru araçları üzerinden alınmakta; gerekli görülen durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır.

5.3. Politikalar

5.3.1. Kalite Politikası

Siirt Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu; eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve yönetim faaliyetlerini Üniversitenin ve birimin misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda, evrensel kalite standartlarına uygun olarak ve sürekli iyileştirme anlayışıyla yürütmeyi temel ilke olarak benimsemiştir. Bu çerçevede Yüksekokulumuzun kalite politikası aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır:

- a) **Birim Kalite Yönetim Sistemi:** Ulusal ve uluslararası mevzuatla uyumlu, etkili ve sürdürülebilir bir kalite yönetim sistemini birim düzeyinde uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.
- b) **Sürekli İyileştirme ve Akreditasyon:** Sürekli iyileştirme yaklaşımını esas alarak programların akreditasyon süreçlerine hazırlığını güçlendirmek ve bu süreçlerin etkililiğini artırmak.
- c) **Kalite Bilincinin Geliştirilmesi:** Öğrenciler ile akademik ve idari personel arasında kalite farkındalığını yaygınlaştırmak; kalite süreçlerine birimin tüm kademelerinin bilinçli katılımını sağlamak.
- d) **Paydaşlarla Güvene Dayalı İş Birliği:** İç ve dış paydaşlarla karşılıklı güvene dayanan bir iş birliği ortamı kurarak süreçleri sürekli iyileştirmek ve değişen koşullara uyum sağlamak.
- e) **Kalite Güvencesi Kültürü:** Kalite güvencesi kültürünün tüm paydaşlarca benimsenmesine ve birimde kalıcı hâle gelmesine destek olmak.
- f) **İş Sağlığı ve Güvenliği:** Spor tesislerinde, uygulamalı derslerde ve araştırma faaliyetlerinde öğrenciler, personel ve paydaşlar için güvenli bir ortam oluşturmak amacıyla ilgili mevzuata uygun önlemleri almak ve bu önlemleri sürekli geliştirmek.

- g) **Kalite Süreçlerinin Güçlendirilmesi:** Eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinin tüm aşamalarında izleme, değerlendirme ve iyileştirme mekanizmalarını güçlendirerek kalite anlayışını kurumsal düzeyde pekiştirmek.
- h) **Dijitalleşme:** Eğitim, yönetim ve hizmet süreçlerinde dijital araçların ve bilgi sistemlerinin kullanımını yaygınlaştırarak süreçlerin hızını, şeffaflığını ve sürdürülebilirliğini artırmak.

Yüksekokulumuz bu kalite politikası doğrultusunda; alanında uzman, etik değerlere bağlı, araştırmacı, sorgulayan ve yaşam boyu öğrenme becerilerine sahip bireyler yetiştirmeyi; şeffaflık, hesap verebilirlik ve sürdürülebilir kalite anlayışıyla hareket etmeyi öncelikli sorumluluğu olarak kabul etmektedir.

5.3.2. Araştırma Kalite Politikası

Yüksekokulumuzun araştırma kalite politikası; evrensel etik ilkelere bağlılığı, spor bilimlerine özgün katkı sunmayı, toplumsal yarar üretmeyi ve ülkemizin öncelikli alanlarıyla uyumlu araştırmalar yapmayı temel almaktadır. Bu politika ile spor bilimleri alanındaki araştırmalarda nitelik, sürdürülebilirlik ve toplumsal etki ön planda tutulmaktadır. Yüksekokulumuz bu doğrultuda aşağıdaki ilkeleri benimsemiştir:

- a) **Etik İlkelere Bağlılık:** İnsan katılımcılarla yürütülen tüm çalışmalarda etik kurul onayı başta olmak üzere bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına titizlikle uyulması.
- b) **Spor Bilimlerine Özgün Katkı:** Antrenman bilimi, egzersiz ve spor psikolojisi, spor yönetimi, beden eğitimi öğretimi ve rekreasyon alanlarında özgün ve nitelikli araştırmalar yapılması.
- c) **Sağlıklı Yaşam ve Fiziksel Aktivite:** Toplumun fiziksel aktivite düzeyinin artırılmasına ve sağlıklı yaşam alışkanlıklarının yaygınlaşmasına katkı sağlayacak araştırmaların teşvik edilmesi.
- d) **Bölgesel Kalkınmaya Katkı:** Siirt ve çevresinin sportif, sosyal ve kültürel gelişimine yönelik ihtiyaçlarını konu alan araştırmaların desteklenmesi.
- e) **Proje Kültürü:** TÜBİTAK, Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) ve diğer ulusal ve uluslararası fon kaynaklarına yönelik proje başvurularının özendirilmesi.
- f) **Nitelikli Yayın:** Araştırma çıktılarının ulusal ve uluslararası indekslerde taranan saygın dergilerde yayımlanmasının desteklenmesi.
- g) **Disiplinlerarası Çalışmalar:** Sağlık, eğitim, psikoloji ve yönetim bilimleri gibi farklı disiplinlerle ortak araştırmaların teşvik edilmesi.

- h) **Lisansüstü Eğitimle Bütünleşme:** Araştırma faaliyetlerinin lisansüstü eğitimle ilişkilendirilmesi ve genç araştırmacıların bilimsel gelişiminin desteklenmesi.
- i) **Üniversite-Kamu-Spor Kulübü İş Birlikleri:** Spor kulüpleri, federasyonlar, il müdürlükleri ve yerel yönetimlerle iş birliği yapılarak bilimsel bilginin uygulamaya aktarılması.
- j) **Ulusal Hedeflerle Uyum:** Ülkemizin kalkınma planları ve spor politikalarıyla uyumlu araştırmalar yapılarak ulusal gelişime katkı sağlanması.

Yüksekokulumuz bu politika doğrultusunda; etik değerlere dayalı, yenilikçi ve toplumsal etkisi olan bilimsel çalışmalar üretmeyi ve araştırma kapasitesini sürekli olarak geliştirmeyi hedeflemektedir.

5.3.3. Eğitim ve Öğretim Kalite Politikası

Yüksekokulumuzun eğitim ve öğretim kalite politikası; öğrenci merkezli, uygulama ile kuramı bütünleştiren, dijital olanaklarla desteklenen ve ulusal yeterlilik çerçeveleriyle uyumlu bir eğitim anlayışına dayanmaktadır. Bu politika, beden eğitimi öğretmeni, antrenör, spor yöneticisi ve rekreasyon uzmanı olarak görev yapacak öğrencilerin potansiyellerini en üst düzeye taşıyacak bir öğrenme deneyimi sunmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda benimsenen ilkeler şunlardır:

- a) **Öğrenci Merkezli Eğitim:** Öğretim süreçlerinin öğrencinin aktif katılımını esas alacak biçimde tasarlanması ve öğrencilerin bireysel gereksinimlerinin gözetilmesi.
- b) **Kuram-Uygulama Bütünlüğü:** Spor tesislerinden, laboratuvar olanaklarından ve uygulamalı derslerden etkin biçimde yararlanılarak kuramsal bilginin uygulamayla desteklenmesi.
- c) **Program Çıktılarının Güncelliği:** Eğitim programlarının paydaş görüşleri, sektör ihtiyaçları ve mezun geri bildirimleri doğrultusunda düzenli olarak güncellenmesi.
- d) **Erişilebilirlik ve Kapsayıcılık:** Özel gereksinimli bireyler de dâhil olmak üzere tüm öğrencilere eşit eğitim olanaklarının sağlanması.
- e) **Teknoloji Destekli Öğrenme:** Dijital öğrenme araçlarının eğitim süreçlerine entegre edilmesi ve öğrencilerin dijital okuryazarlıklarının geliştirilmesi.
- f) **Ölçme ve Değerlendirmede Nitelik:** Öğrenme çıktılarına dayalı, çeşitlendirilmiş ve adil ölçme-değerlendirme yöntemlerinin kullanılması.

- g) **Mesleki ve Kişisel Beceriler:** Öğrencilere liderlik, takım çalışması, iletişim, problem çözme ve eleştirel düşünme becerilerinin kazandırılması.
- h) **Yaşam Boyu Öğrenme:** Öğrencilerin sürekli gelişim ve öğrenme alışkanlığı edinmelerini destekleyen bir akademik ortamın oluşturulması.
- i) **Sportif ve Sosyal Gelişim:** Öğrencilerin üniversitelerarası müsabakalara, kulüp ve topluluk etkinliklerine katılımlarının desteklenmesi.
- j) **İstihdam Edilebilirlik:** Mezunların eğitim, spor ve rekreasyon sektörlerinde aranan bilgi, beceri ve yetkinliklerle donatılarak rekabet edebilir hâle getirilmesi.

Yüksekokulumuz bu politika doğrultusunda; öğrencilerinin akademik, mesleki ve kişisel gelişimini bütüncül olarak destekleyerek topluma değer katan nitelikli spor profesyonelleri yetiştirmeyi temel öncelik olarak kabul etmektedir.

5.3.4. Uluslararasılaşma Kalite Politikası

Yüksekokulumuz, evrensel etik ilkelere dayalı eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini güçlendirerek spor bilimleri alanında uluslararası görünürlüğünü artırmayı hedeflemektedir. Bu amaç doğrultusunda, uluslararası standartlarla uyumlu, iş birliğine açık, şeffaf ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir yaklaşım benimsenmiştir. Yüksekokulumuzun uluslararasılaşma kalite politikası aşağıdaki unsurları içermektedir:

- a) **Uluslararası Görünürlük:** Spor bilimleri alanında üretilen bilimsel çalışmaların uluslararası platformlarda paylaşılması ve birimin tanınırlığının artırılması.
- b) **Değişim Programları:** Erasmus+, Farabi, Mevlana ve benzeri değişim programlarına öğrenci ve personel katılımının özendirilmesi.
- c) **Yabancı Dil Yetkinliği:** Öğrencilerin ve akademik personelin yabancı dil yeterliklerinin geliştirilmesinin desteklenmesi.
- d) **Uluslararası Araştırma İş Birlikleri:** Yurt dışındaki üniversite ve araştırma kurumlarıyla ortak proje ve yayın faaliyetlerinin teşvik edilmesi.
- e) **Uluslararası Etkinlikler:** Uluslararası kongre, sempozyum ve sportif organizasyonlara katılımın ve bu tür etkinliklerin düzenlenmesinin desteklenmesi.
- f) **Uluslararası Öğrenciler:** Uluslararası öğrencilerin akademik ve sosyal uyum süreçlerinin desteklenmesi ve çok kültürlü bir öğrenme ortamının oluşturulması.
- g) **Programların Uluslararası Uyumu:** Eğitim programlarının uluslararası çerçeve ve standartlar dikkate alınarak geliştirilmesi.

Yüksekokulumuz bu politika doğrultusunda; uluslararası paydaşlarla iş birliği içinde, kültürel çeşitliliği zenginlik olarak gören ve spor bilimleri alanında küresel ölçekte katkı sunan bir birim olmayı amaçlamaktadır.

5.3.5. Toplumsal Katkı Kalite Politikası

Yüksekokulumuz toplumsal katkı kalite politikasını; bulunduğu bölgenin sportif, sosyal, kültürel ve beşerî gelişimine öncülük eden, spor ve fiziksel aktivite yoluyla toplum sağlığını ve yaşam kalitesini yükseltmeyi amaçlayan bir anlayış üzerine kurmuştur. Bu doğrultuda Yüksekokulumuzun toplumsal katkı kalite politikası aşağıdaki unsurları kapsamaktadır:

- a) **Toplum Sağlığına Katkı:** Fiziksel aktivite ve sağlıklı yaşam konularında farkındalık oluşturan etkinlikler düzenlenmesi.
- b) **Bölgesel Spor Gelişimi:** Siirt ve çevresinde spor kültürünün yaygınlaşmasına ve sporcu yetiştirilmesine destek olunması.
- c) **Yaşam Boyu Öğrenme:** Antrenörlük, hakemlik, rekreasyon ve benzeri alanlarda kurs, seminer ve eğitim programlarıyla toplumun öğrenme ihtiyacına katkı sağlanması.
- d) **Dezavantajlı Gruplara Erişim:** Çocuklar, yaşlılar ve özel gereksinimli bireyler gibi dezavantajlı grupların spor ve fiziksel aktivite olanaklarına erişiminin desteklenmesi.
- e) **Kurumlarla İş Birliği:** Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Milli Eğitim Müdürlüğü, yerel yönetimler, spor kulüpleri ve sivil toplum kuruluşlarıyla ortak projeler yürütülmesi.
- f) **Kültürel Mirasın Yaşatılması:** Geleneksel spor ve oyunların tanıtılmasına ve gelecek kuşaklara aktarılmasına katkıda bulunulması.
- g) **Gönüllülük ve Sosyal Sorumluluk:** Öğrencilerin sosyal sorumluluk projelerine ve sportif organizasyonlarda gönüllü görevlere katılımının teşvik edilmesi.
- h) **Bilginin Topluma Aktarımı:** Spor bilimleri alanında üretilen bilginin halka açık etkinlikler ve yayınlar aracılığıyla topluma kazandırılması.

Yüksekokulumuz bu politika doğrultusunda; toplumun ihtiyaçlarına duyarlı, bölgesel ve ulusal kalkınmaya katkı sunan ve spor aracılığıyla sağlıklı bir gelecek inşa etmeye çalışan bir birim olmayı taahhüt etmektedir.

5.3.6. Sürdürülebilirlik Kalite Politikası

Yüksekokulumuz; çevreye duyarlı uygulamaları benimseyen, kaynakları verimli kullanan, sıfır atık anlayışını destekleyen ve sürdürülebilir bir kampüs yaşamına katkı sunan bir yönetim yaklaşımını esas almaktadır. Bu doğrultuda Yüksekokulumuzun sürdürülebilirlik kalite politikası aşağıdaki unsurları içermektedir:

- a) **Kaynakların Verimli Kullanımı:** Spor tesisleri ve binalarda enerji ve su tüketiminin izlenmesi ve tasarruf önlemlerinin uygulanması.
- b) **Sıfır Atık:** Atıkların kaynağında ayrıştırılması, yeniden kullanım ve geri dönüşümün yaygınlaştırılması.
- c) **Sürdürülebilir Tesis Yönetimi:** Spor tesisleri ve malzemelerinin uzun ömürlü kullanımını sağlayacak koruyucu bakım uygulamalarının benimsenmesi.
- d) **Çevre Bilinci:** Öğrenciler ve personel arasında çevresel sürdürülebilirlik konusunda farkındalık oluşturulması.
- e) **Doğa Temelli Etkinlikler:** Doğa sporları ve açık alan rekreasyon etkinliklerinde çevreye duyarlı uygulamaların gözetilmesi.
- f) **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları:** Eğitim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarıyla ilişkilendirilmesi.
- g) **Paydaş İş Birliği:** Sürdürülebilirlik çalışmalarında Üniversitenin ilgili birimleri, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yapılması.
- h) **Sürdürülebilir Tedarik:** Satın alma süreçlerinde çevreye duyarlı ve yerel kaynakların gözetilmesi.

Yüksekokulumuz bu politika doğrultusunda; çevreye duyarlı, kaynaklarını sorumlulukla yöneten ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan bir birim olmayı taahhüt etmektedir.

5.4. Birim İçi Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Yüksekokulumuzda yasal süreçleri ve kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile birbirleriyle olan ilişkileri, ilgili mevzuat esas alınarak hazırlanan görev tanımlarıyla belirlenmiş ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile birim web sayfası aracılığıyla personele duyurulmuştur. Yüksekokulun organizasyon yapısı, Birim Organizasyon Şemasında gösterilmektedir.

Birim düzeyinde kalite güvencesi çalışmalarının planlanması, yürütülmesi, izlenmesi ve Siirt Üniversitesi Kalite Komisyonuna raporlanması amacıyla Birim Kalite Komisyonu

oluşturulmuştur. Katılımcı bir yaklaşım benimsenerek komisyon yapısında öğrenci temsilcilerine de yer verilmiştir. Komisyonun görev, yetki ve sorumlulukları Siirt Üniversitesi kalite güvencesine ilişkin düzenlemeler çerçevesinde belirlenmiştir.

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesine Yönelik Faaliyetler

Yüksekokulumuzda risk ve fırsatlar, Siirt Üniversitesi risk yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda değerlendirilmektedir. Birim faaliyetlerine ilişkin riskler Birim Kalite Komisyonu tarafından tespit edilerek risk değerlendirme kayıtlarına işlenmekte ve düzenli aralıklarla izlenmektedir. Bu süreçte iç ve dış hususların güncelliği de gözden geçirilmektedir.

6.2. Kalite Hedefleri ve Bu Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama

Yüksekokulumuzda kalite politikasında yer alan taahhütlere karşılık gelen; ulaşılabilir, ölçülebilir ve belirli aralıklarla izlenebilir hedefler belirlenmiştir. Her bir hedef için süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve izlenecek yöntemi tanımlayan hedef gerçekleştirme planları hazırlanmıştır. Hedeflere ilişkin gerçekleşme düzeyleri Yüksekokul yönetimine raporlanmaktadır.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Yüksekokulumuzun sunduğu hizmetlere ilişkin mevzuatta, organizasyon yapısında ya da ilgili standartlarda meydana gelen değişiklikler doğrultusunda sistem dokümanları revize edilmektedir. Yapılan değişiklikler EBYS aracılığıyla ilgili personele duyurulmaktadır. Doküman revizyonuna ilişkin talepler Birim Kalite Komisyonuna iletilmekte, uygun bulunan değişiklikler yapıldıktan sonra ilgililere bildirilmektedir.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Yüksekokulumuzun insan kaynağı, altyapı, eğitim ve benzeri kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde karşılanmaktadır.

7.1.2. İnsan Kaynağı

Yüksekokulumuzun insan kaynağı ihtiyacı yürürlükteki mevzuata uygun olarak temin edilmektedir. Personel alımı ve görev değişikliklerinde yetkinlik esas alınmakta; özellikle süreçlerin yürütülmesi için gerekli sayıda ve nitelikte personel görevlendirilmesine özen

gösterilmektedir. Süreçlerin kalite güvencesi anlayışıyla işletilmesi amacıyla Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur.

7.1.3. Altyapı

Yüksekokulumuzda hizmetlerin nitelikli biçimde sunulabilmesi için derslikler, bilgisayar laboratuvarı, spor salonları, açık ve kapalı spor alanları, yazılım ve donanım altyapısı ile sosyal alanlar oluşturulmuştur. Bu alanlara ilişkin bakım ve onarım ihtiyaçları birim tarafından belirlenerek Üniversitenin ilgili daire başkanlıklarıyla koordineli şekilde karşılanmaktadır.

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Ortam

Yüksekokulumuzda etnik köken, cinsiyet ve benzeri ayrımlar gözetilmeksizin gerekli niteliklere sahip herkes görev alabilmekte ve kariyer basamaklarında ilerleyebilmektedir. Aşırı iş yükü ve psikolojik taciz gibi konular personel memnuniyet anketlerinde ele alınmakta, anket sonuçları Yüksekokul yönetiminin değerlendirmesine sunulmaktadır. Personelin görevini verimli biçimde yerine getirebilmesi için gerekli fiziki koşullar sağlanmakta; özellikle spor tesislerinde ve uygulamalı derslerde güvenlik önlemlerine azami özen gösterilmekte, çalışma ortamının uygunluğu Üniversitenin iş sağlığı ve güvenliği birimiyle iş birliği içinde izlenmektedir.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzda eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinde kullanılan ölçüm cihazlarının ve test ekipmanlarının doğruluğu, üretici talimatları ve ilgili düzenlemeler doğrultusunda periyodik olarak kontrol edilmektedir. Kalibrasyon veya doğrulama gerektiren cihazlar listelenmekte, kontrol periyotları cihazın kullanım sıklığı ve olası sapmalar dikkate alınarak belirlenmekte ve yapılan işlemlere ait kayıtlar muhafaza edilmektedir.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Yüksekokulumuzda personel arasındaki deneyimin ve örtük bilginin paylaşılması amacıyla düzenli toplantılar yapılmaktadır. Kritik faaliyetlere ilişkin iş akışlarının hazırlanmasında ve risk değerlendirmelerinde deneyimli personelin katkısı alınmakta; kurum dışında eğitim, seminer ve benzeri etkinliklere katılan personelin edindiği bilgilerin birimle paylaşılması teşvik edilmekte ve birimde düzenlenen etkinliklerin çıktıları kayıt altına alınarak kurumsal hafızaya kazandırılmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Yüksekokulumuzda görev yapan personelin sahip olması gereken öğrenim düzeyi, eğitim, deneyim ve kişisel nitelikler ilgili personel mevzuatında tanımlanmıştır. Planlı ve plansız

eğitimler ile oryantasyon eğitimleri, Siirt Üniversitesi Personel Daire Başkanlığının hizmet içi eğitim uygulamaları çerçevesinde yürütülmekte; düzenlenen eğitimlerin etkinliği değerlendirilmektedir. Akademik personelin mesleki gelişimi ise ulusal ve uluslararası bilimsel etkinliklere katılım yoluyla desteklenmektedir.

7.3. İletişim

Yüksekokulumuzda iç iletişim; EBYS, kurumsal e-posta, öğrenci bilgi sistemi, birim web sayfası, duyurular ve resmî yazışmalar aracılığıyla sağlanmaktadır. Dış yazışmalar ise EBYS üzerinden yürütülmektedir.

7.4. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.4.1. Genel

Yüksekokulumuzda TS EN ISO 9001:2015 şartlarıyla uyumlu bir kalite yönetim sistemi oluşturulmuş, dokümanite edilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Bu el kitabı, Yüksekokulun kalite yönetim sistemini tanımlamakta, gereklilikleri ortaya koymakta ve sorumlulukları belirlemektedir. KYS dokümantasyonu; kalite politikası, kalite el kitabı, süreçler, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar ve planlardan oluşan iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlardan meydana gelmektedir.

7.4.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite yönetim sistemi dokümanlarının hazırlanması, biçimi ve güncellenmesine ilişkin esaslar, Siirt Üniversitesi doküman yönetimi düzenlemeleri doğrultusunda belirlenmektedir.

7.4.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi ve revizyonu ile uygunluğun kanıtı olarak saklanan kayıtların istenmeyen değişikliklere karşı korunması amacıyla dokümanlar elektronik ortamda kontrollü biçimde arşivlenmektedir. Dış kaynaklı dokümanların güncelliği takip edilmekte ve kayıtların kontrolü Üniversitenin ilgili düzenlemeleri çerçevesinde yürütülmektedir.

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Yüksekokulumuzda sunulan tüm hizmetler için iş akış süreçleri tanımlanmış, hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu kontrol edilmekte, bu hizmetlere ilişkin şartnameler özenle hazırlanmakta ve kabul işlemleri gerçekleştirilmektedir.

8.2. Hizmetlere İlişkin Şartlar

8.2.1. Paydaşlarla İletişim

Yüksekokulumuzda öğrenciler ve diğer paydaşlarla belirli dönemlerde toplantılar, ziyaretler ve yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmektedir. Paydaşların istek, öneri ve şikâyetleri dilek-öneri kanalları ile CİMER gibi elektronik başvuru sistemleri aracılığıyla alınmaktadır. Akademik ve idari personele, mevcut öğrencilere, mezunlara ve dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri yılda en az bir kez uygulanmaktadır.

8.2.2. Hizmetlere İlişkin Şartların Belirlenmesi

Yüksekokulumuzun sunduğu hizmetler; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve Siirt Üniversitesi mevzuatı çerçevesinde yürütülmektedir.

8.2.3. Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi

Yüksekokulumuzda hizmetlerin dayanağını oluşturan yasal düzenlemeler dış kaynaklı doküman listesinde yer almakta ve güncellikleri düzenli olarak takip edilmektedir. Değişiklik olması durumunda ilgili personel bilgilendirilmekte ve gerektiğinde KYS dokümanları revize edilmektedir.

8.2.4. Hizmet Şartlarında Değişiklik

Hizmet şartlarında değişiklik olması hâlinde Yüksekokulumuz ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi gerektiği ölçüde güncellemekte ve değişen şartlar konusunda tüm ilgilileri bilgilendirmektedir.

8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde, Yüksekokulumuzun KYS kapsamı dışında kaldığından uygulanmamaktadır.

8.4. Satın Alma Süreci

Yüksekokulumuzda satın alma işlemleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu hükümlerine uygun olarak yürütülmektedir. Doğrudan temin yoluyla yapılan alımlar 4734 sayılı Kanun'un 22. maddesi kapsamında gerçekleştirilmekte; tedarikçiler belirlenen ölçütler doğrultusunda değerlendirilmektedir.

8.4.1. Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler

Spor malzemeleri, eğitim materyalleri ve diğer ihtiyaçlara yönelik satın alma faaliyetleri, mevcut bütçe olanakları gözetilerek yukarıda belirtilen kanunlar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

8.4.2. Kontrolün Türü ve Kapsamı

Dış tedarikçilerden sağlanan ürün ve hizmetlerin şartname koşullarına uygunluğu muayene ve kabul komisyonları tarafından tespit edilmekte ve bu kontrollere ait kayıtlar saklanmaktadır.

8.4.3. Dış Tedarikçilere Verilecek Bilgi

Satın alınacak ürün ve hizmetlere ilişkin şartnameler, ihtiyaç sahibi birimler tarafından hazırlanmakta ya da hazırlanmakta; şartnamelerde talep edilen ürün veya hizmetin açık ve yeterli biçimde tanımlanmasına özen gösterilmektedir. Özellikle hizmet alımlarında personel nitelikleri, uygulanacak yöntemler ve kabul ölçütleri gibi hususlar ayrıntılı olarak belirtilmektedir.

8.5. Hizmetin Üretilmesi ve Sunulması

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

Yüksekokulumuzda temel ve destek faaliyetler kapsamında sunulan tüm hizmetler için iş akışları hazırlanmış; hizmetlerin istenen nitelikte sunulabilmesi için gerekli altyapı, çalışma ortamı, kontrol ölçütleri ve yöntemleri belirlenmiştir. Hizmet sunumu sırasında ortaya çıkabilecek hatalar risk analizlerinde dikkate alınmış olup hizmetlerin şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili sorumlular tarafından kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Yüksekokulumuzda sunulan eğitim-öğretim hizmetlerine ait çıktılar, öğrenci bilgi sistemi ve EBYS kayıtları aracılığıyla geriye dönük olarak izlenebilmektedir.

8.5.3. Paydaşlara ve Dış Tedarikçilere Ait Mülkiyet

Yüksekokulumuzda paydaşlara ait mülkiyeti; öğrenci kişisel verileri, öğrenci dosyaları, sınav evrakı ve benzeri bilgi ve belgeler oluşturmaktadır. Bu bilgi ve belgelerin saklanması, korunması ve gerektiğinde imha edilmesi, kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat ve arşiv mevzuatı çerçevesinde yetkili birimlerce yürütülmektedir.

8.5.4. Muhafaza

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi ve revizyonu ile uygunluğun kanıtı olarak saklanan kayıtların istenmeyen değişikliklere karşı korunmasına ilişkin esaslar, kayıtların saklanmasına yönelik form ve düzenlemelerde tanımlanmıştır. Spor malzemeleri ve demirbaşlar ise uygun koşullarda depolanarak kullanıma hazır hâlde tutulmaktadır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Yüksekokulumuzun faaliyetleri kapsamında teslimat sonrası bir uygulama bulunmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

8.5.6. Hizmet Sunumundaki Değişikliklerin Kontrolü

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetlere ilişkin süreçlerde ya da kullanılan malzeme ve teçhizatla herhangi bir nedenle değişiklik yapılması durumunda, değişikliğin istenen sonucu sağlayıp sağlamadığı kontrol edilmekte ve ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

8.6. Hizmetlerin Serbest Bırakılması

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetlerin ilgili mevzuata ve sistem dokümanlarına uygunluğu, hiyerarşik paraf ve onay mekanizmaları aracılığıyla EBYS üzerinden kontrol edilmektedir. Bunun yanı sıra iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş olup uygunsuzluk saptanması hâlinde ilgililerden düzeltme talep edilmekte ve uygunsuzluk kaydı oluşturulmaktadır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ile bunların giderilmesine yönelik faaliyetler, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlere ilişkin düzenlemeler doğrultusunda yürütülmektedir.

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Yüksekokulumuz; hizmetlerin uygunluğunu, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıdaki alanlarda çalışmalar yürütmektedir:

- Hizmetlerin uygunluğu,
- KYS'nin uygunluğu,

- KYS'nin etkinliği ve sürekli iyileştirme.

KYS'nin uygunluğunu ve yeterliliğini ölçmek için gerekli dokümanlar hazırlanmıştır. Süreçlere ilişkin hedeflerin belirlenmesi ve izlenmesi, risk ve fırsatların tanımlanması, paydaş memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi yoluyla veriler toplanmakta; bu veriler uygun istatistiksel yöntemlerle analiz edilmektedir. Analiz sonuçları her yıl hazırlanan Birim İç Değerlendirme Raporuna yansıtılmaktadır.

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Yüksekokulumuzda öğrenciler ve paydaşlarla toplantılar, ziyaretler ve yüz yüze görüşmeler yapılmakta; şikâyetler ise dilek-öneri kanalları ve CİMER gibi elektronik başvuru sistemleri aracılığıyla alınmaktadır. Öğrenci, akademik personel ve idari personel memnuniyet anketleri Üniversitenin elektronik sistemleri üzerinden; mezun ve dış paydaş anketleri ise çevrim içi bağlantılar aracılığıyla uygulanmaktadır.

- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Mezun Görüş ve Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Görüş Anketi
- Dilek ve Öneri Formu

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini ortaya koymak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla gerekli verileri toplayıp analiz etmektedir. Bu veriler; paydaş memnuniyeti, tedarikçi performansı, hizmetlerin uygunluğu ve uygunsuzlukları, risk ve fırsatlar, süreç performansı ve hedeflere ilişkin bilgileri kapsamakta olup Yüksekökol yönetiminin değerlendirmesine sunulmaktadır.

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Yüksekokulumuz, yürüttüğu faaliyetlerde iyileştirme fırsatlarını belirlemeye, paydaş şart ve beklentilerini karşılamaya ve paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır.

10.2. Uygunluksuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

KYS'nin uygulanması ve hizmet sunumu sırasında tespit edilen uygunluksuzluklar, düzeltici faaliyetlere ilişkin düzenlemeler çerçevesinde ele alınmakta ve sonuçları izlenmektedir.

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme, Yüksekokulumuzun kalite anlayışının temel unsurudur. Kalite politikasında taahhüt edilen sürekli iyileştirme ilkesi doğrultusunda; veri analizleri ve Birim İç Değerlendirme Raporları aracılığıyla iyileştirme çalışmaları kesintisiz olarak sürdürölmektedir.