



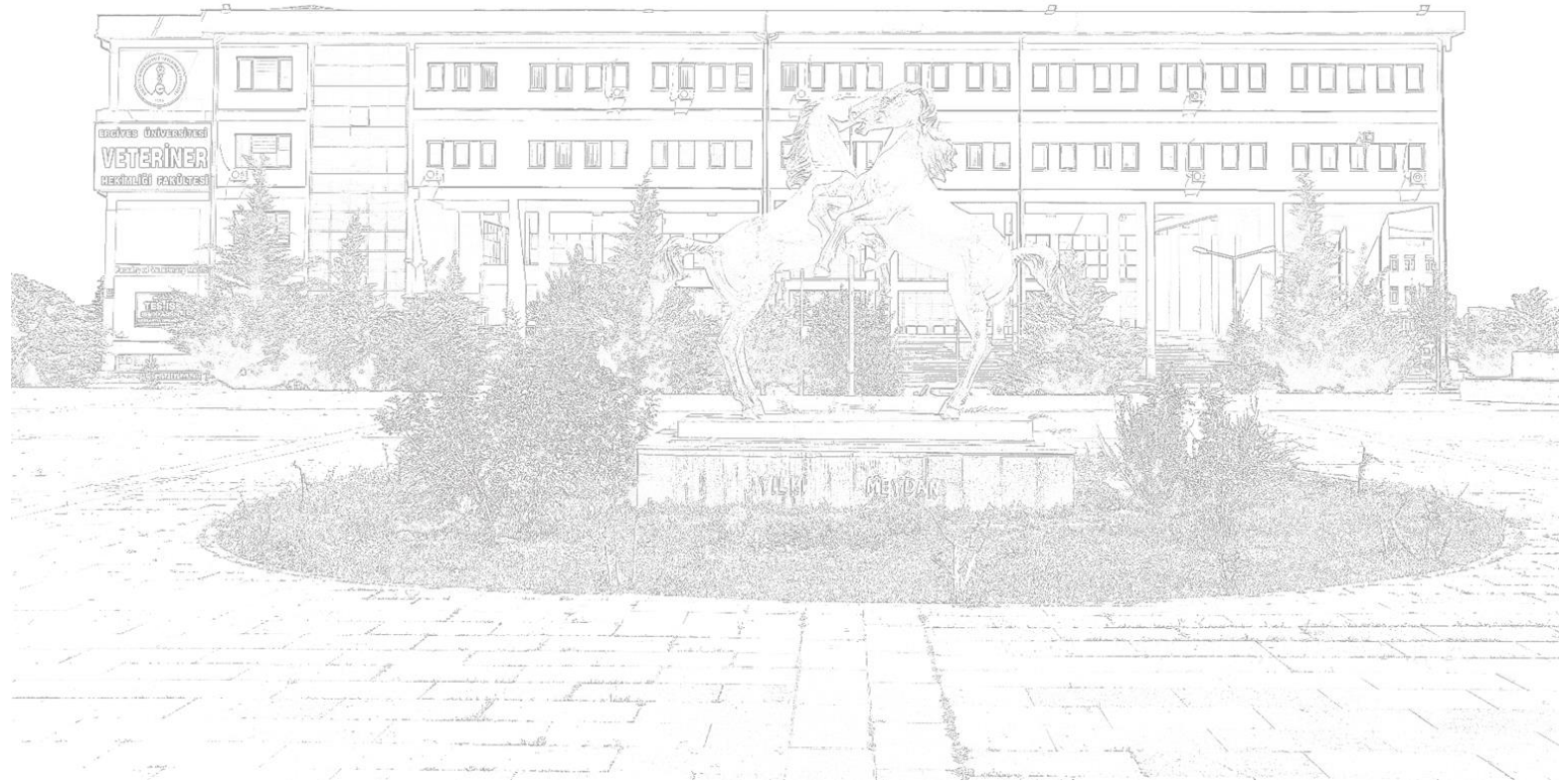
# ERCİYES ÜNİVERSİTESİ



**VETERİNER  
FAKÜLTESİ**

## KALİTE EL KİTABI

# ERCIYES ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI



## İÇİNDEKİLER

|       |                                                                   |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | ERCİYES ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ .....                    | 6  |
| 1.1   | Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Tarihçesi.....           | 6  |
| 1.2   | Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması..... | 8  |
| 1.3   | Misyon, Vizyon, Değerler ve Hedefler .....                        | 10 |
| 1.3.1 | Misyon.....                                                       | 10 |
| 1.3.2 | Vizyon .....                                                      | 10 |
| 1.3.3 | Değerler .....                                                    | 10 |
| 1.3.4 | Temel İlkeler                                                     |    |
| 1.3.5 | Hedefler                                                          |    |
| 1.4   | Kalite Politikası.....                                            | 11 |
| 1.5   | Kapsam .....                                                      | 11 |
| 1.6   | İletişim .....                                                    | 12 |
| 2.    | ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR .....                    | 12 |
| 2.1   | Kısaltmalar .....                                                 | 12 |
| 3.    | TERİMLER VE TARİFLER .....                                        | 13 |
| 4.    | KURULUŞUN BAĞLAMİ.....                                            | 13 |
| 4.1   | Kuruluş Bağlamının Anlaşılması .....                              | 13 |
| 4.2   | İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması .....    | 15 |
| 4.3   | Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi .....              | 16 |
| 4.4   | Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri.....                          | 16 |
| 4.4.1 | Genel .....                                                       | 16 |
| 4.4.2 | Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası .....        | 16 |
| 5.    | LİDERLİK .....                                                    | 17 |
| 5.1   | Liderlik ve Taahhüt .....                                         | 17 |
| 5.1.1 | Genel .....                                                       | 17 |
| 5.1.2 | Müşteri Odaklılık.....                                            | 17 |
| 5.2   | Politika .....                                                    | 18 |
| 5.2.1 | Kalite Politikasının Oluşturulması .....                          | 18 |
| 5.2.2 | Kalite Politikasının Duyurulması.....                             | 18 |
| 5.3   | Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....                      | 18 |
| 5.3.1 | İlgili Doküman(lar)                                               |    |

|         |                                                           |    |
|---------|-----------------------------------------------------------|----|
| 6.      | PLANLAMA.....                                             | 19 |
| 6.1     | Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....           | 19 |
| 6.1.1   | Genel .....                                               | 19 |
| 6.1.2   | Belirleme Faaliyetleri .....                              | 19 |
| 6.2     | Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama .....   | 19 |
| 6.2.1   | Kalite Hedefleri .....                                    | 20 |
| 6.2.2   | Planlama .....                                            | 20 |
| 6.3     | Değişikliklerin Planlanması .....                         | 20 |
| 7.      | Destek.....                                               | 20 |
| 7.1     | Kaynaklar.....                                            | 20 |
| 7.1.1   | Genel .....                                               | 20 |
| 7.1.2   | Kişiler .....                                             | 20 |
| 7.1.3   | Altyapı.....                                              | 21 |
| 7.1.4   | Süreçlerin İşletimi İçin Çevre.....                       | 22 |
| 7.1.5   | İzleme ve Ölçme Kaynakları .....                          | 23 |
| 7.1.6   | Kurumsal Bilgi .....                                      | 23 |
| 7.2     | Yeterlilik .....                                          | 24 |
| 7.3     | Farkındalık .....                                         | 24 |
| 7.4     | İletişim .....                                            | 25 |
| 7.5     | Dokümante Edilmiş Bilgi.....                              | 25 |
| 7.5.1   | Genel .....                                               | 25 |
| 7.5.2   | Oluşturma ve Güncelleme .....                             | 26 |
| 7.5.3   | Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....                  | 27 |
| 7.5.3.1 | Kontrol .....                                             | 27 |
| 7.5.3.2 | Kontrol Faaliyetleri .....                                | 27 |
| 8.      | OPERASYON .....                                           | 27 |
| 8.1     | Operasyonel Planlama ve Kontrol.....                      | 27 |
| 8.2     | Hizmetler İçin Şartlar .....                              | 28 |
| 8.2.1   | Müşteri İle İletişim .....                                | 28 |
| 8.2.2   | Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....              | 28 |
| 8.2.3   | Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi ..... | 28 |
| 8.2.4   | Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi.....           | 28 |

|       |                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------|----|
| 8.3   | Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....           | 29 |
| 8.4   | Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü .....   | 29 |
| 8.4.1 | Genel .....                                                    | 29 |
| 8.4.2 | Kontrolün Tipi ve Boyutu.....                                  | 29 |
| 8.4.3 | Dış Tedarikçiler İçin Bilgi .....                              | 30 |
| 8.5   | Hizmetin Sunumu .....                                          | 30 |
| 8.5.1 | Hizmet Sunumunun Kontrolü.....                                 | 30 |
| 8.5.2 | Tanımlama ve İzlenebilirlik.....                               | 30 |
| 8.5.3 | Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet .....                    | 31 |
| 8.5.4 | Muhafaza .....                                                 | 32 |
| 8.5.5 | Teslimat Sonrası Faaliyetler .....                             | 32 |
| 8.5.6 | Değişikliklerin Kontrolü.....                                  | 32 |
| 8.6   | Hizmetin Piyasaya Sunumu .....                                 | 33 |
| 8.7   | Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....                          | 33 |
| 9.    | PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....                                 | 33 |
| 9.1   | İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....                   | 33 |
| 9.1.1 | Genel .....                                                    | 33 |
| 9.1.2 | <b>Paydaşlar</b> Memnuniyeti.....                              | 34 |
| 9.1.3 | Analiz ve Değerlendirme .....                                  | 34 |
| 9.2   | İç Tetkik .....                                                | 35 |
| 9.2.1 | Planlama .....                                                 | 35 |
| 9.2.2 | Gereklikler.....                                               | 35 |
| 9.3   | Yönetimin Gözden Geçirmesi.....                                | 35 |
| 9.3.1 | Genel .....                                                    | 35 |
| 9.3.2 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....                      | 35 |
| 9.3.3 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları .....                     | 36 |
| 10.   | İYİLEŞTİRME .....                                              | 36 |
| 10.1  | Genel .....                                                    | 36 |
| 10.2  | Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet ..... | 36 |
| 10.3  | Sürekli İyileştirme .....                                      | 36 |
| 11.   | İLGİLİ DOKÜMANLAR .....                                        | 37 |

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 12. | SON HÜKÜMLER ..... | 37 |
| 13. | EKLER .....        | 37 |

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

## 1. ERCIYES ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ

### 1.1 Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Tarihçesi

Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi 3.7.1992 tarih ve 3837 sayılı Kanunu ile kurulmuştur. Kurucu Dekan olarak Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Mikrobiyoloji Ana Bilim Dalı öğretim üyesi Prof. Dr. Nejat Aydın atanmış ve 30 Mayıs 1995 tarihinde görevine başlamıştır. Fakülte bünyesinde başka öğretim üyesi bulunmadığından Veteriner Fakültesi Yönetim Kurulu üyeleri, Dekanlık tarafından ERÜ Rektörlüğüne önerilen ERÜ Tıp Fakültesi Mikrobiyoloji Ana Bilim Dalı öğretim üyesi Prof. Dr. Şir Ahmet Fazlı, ERÜ Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı öğretim üyesi Prof. Dr. Osman Günay, ERÜ Kocasinan Meslek Yüksekokulu Hayvan Yetiştiriciliği ve Sağlığı Bölümü öğretim üyesi Yrd. Doç. Dr. Güner Bayram ve ERÜ Tıp Fakültesi Anatomi Ana Bilim Dalı öğretim üyesi Doç. Dr. Kenan Aycan tarafından oluşturulmuştur. Yönetim Kurulu ilk toplantısı 11 Eylül 1995 tarihinde yapılmış; Uzman Veteriner Hekim Nedret Aydın'ın Mikrobiyoloji Ana Bilim Dalına öğretim görevlisi olarak atanmasına karar verilmiştir. Başlangıçta Üniversite kampüsü içindeki Rektörlük Binasının sadece bir odasında kuruluş çalışmalarını sürdürmekte olan fakültede 1996 yılı yatırım programı çerçevesinde Veteriner Fakültesi projesinin öncelikle ele alınması gerekliliği Dekanlıkça Rektörlüğe iletilmiş; ancak Üniversite içinde istenilen nitelikleri taşıyan mekân bulunmadığından eğitim-öğretime yine bu binadaki bir derslik ve odadan oluşan bölümde başlanmıştır. Bu dönemde kısıtlı imkânlar ve zor koşullarda yapılan anatomi dersi uygulamalarının eksikliği Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesinde yapılan kısa süreli uygulamalar ile giderilmeye çalışılmıştır. Fakülte 1997-1998 eğitim-öğretim yılından itibaren Sümer Kampüsünde bulunan 5384 m<sup>2</sup> 'lik kapalı alana sahip olan Mimarlık-Mühendislik Fakültesi eski binasına taşınmıştır. Uzun bir süre burada eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren Veteriner Fakültesi Erciyes Üniversitesi Merkez Kampüs içinde 2007 yılında temeli atılan ve TES-İş Sendikası tarafından yapımı tamamlanan 13947 m<sup>2</sup>'lik alana sahip Veteriner Fakültesi yeni binasına 2011 yılında taşınmıştır. 2013-2014 yıllarında ise fakültemizin hemen arkasında Eğitim Araştırma ve Uygulama hastanesi yapılmıştır. İlerleyen süreçte zorunluluklar ve ihtiyaçlar çerçevesinde hastane binalarında 2067 m<sup>2</sup>, fakülte ve dekanlık binasında ise 3905 m<sup>2</sup> olmak üzere toplam 5972m<sup>2</sup>'lik alanda iyileştirme ve yenileme yapılmıştır. Fakültemiz hâlihazırda tüm birimleriyle eğitime devam etmektedir.

Üniversiteleşme, Modern Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin kuruluşunu takiben ayrı bir gelişme boyutuna geçmiştir. Devletimizin Kurucusu Gazi Mustafa Kemal ATATÜRK “Üniversiteleşme Benim En Büyük Projemdir.” diyerek konunun önemini net bir şekilde ortaya koymuştur. Günümüzde de toplumun ihtiyacı olan bilginin üretildiği, yeni bilim insanlarının yetiştirildiği iki yüzün üzerinde üniversitenin yurdumuzun dört bir

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



|                                                                                  |                                                                                      |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

yanına açılmış olması büyük bir gelişmişlik göstergesidir. Türkiye'nin ulaştığı Yeni Gelişme Periyodunda Yükseköğretim Kurulu uluslararası işbirliklerine ayrı bir önem vererek üniversiteleri karakteristiklerine göre Araştırma Üniversiteleri, İhtisas Üniversiteleri vb. şekilde kategorize etmiştir.

Erciyes Üniversitesi; 42 yıllık geçmişi, 19 fakülte, 7 enstitü, 1 yüksekokul, 2 meslek yüksekokulu, 42 araştırma merkezi, 2250 çok iyi yetişmiş akademisyeni, 4795 alanlarında çok tecrübeli idari personeli ve 52,534 öğrencisiyle Türkiye’de gelişmişlik bakımından ilk on araştırma üniversitesi arasında yer almayı başarmış bir Araştırma Üniversitesidir. Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi, 1995-1996 akademik yılında eğitim-öğretime başlamış ve ilk mezunlarını 2000 yılında vermiştir. Aradan geçen 20 yılda toplam mezun sayısı 900 civarındadır. Kuruluşundan buyana geçen çeyrek asırlık sürede birçok gelişme periyodunu geride bırakan ERÜ Veteriner Fakültesi, bugün en ileri eğitim-öğretim için gerekli her türlü laboratuvar ve hayvan hastanesi alt yapı donanımına sahiptir. Fakültede alanlarında çok yetişmiş 100’e yakın öğretim elemanı ve 40’a yakın tecrübeli idari personelle eksiksiz eğitim-öğretim verilmekte ve çok ileri araştırmalar yapılabilmektedir.

Üniversitelerin en temel karakteristiği “MARKALAŞMA”dır. Kendi markasını yaratmış olan üniversiteler, öğrenci profili ve akademik kadrosu dâhil her türlü konuda temel belirleyicilerdir. Tam bu noktada Erciyes Üniversitesi kendi markasını yaratmış bir markalaşmış üniversitedir. ERÜ Veteriner Fakültesi de içerisinde bulunduğu ulusal ve uluslararası akreditasyon süreçlerini başarıyla tamamlayarak markalaşma yolunda emin adımlarla yüksek disiplin ve yüksek inançla hızla ilerlemektedir.

Eğitimde markalaşmanın ölçülebilir parametreleri vardır. Bunların başında uluslararası standartlara ulaşmak gelmektedir. Bu noktada uğraşlarımız, fakültemizde Avrupa Veteriner Eğitim Kurumları Birliği (EAEVE)’nin ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından tanınan ulusal bazda ajans olarak denetim ve değerlendirme yapan Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (VEDEK) standartlarını hâkim kılmaktır. Öte yandan Fakültemizde teşhise yönelik tahlil ve analiz yapan araştırma laboratuvarlarımızın tamamı Tarım Bakanlığınca ruhsatlandırılmış ve yetkilendirilmişlerdir. Ayrıca bu laboratuvarlarımız Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) akreditasyon sürecine dâhil edilmiş olup süreç yüksek disiplinle takip edilmektedir. Fakültemiz hâlihazırda VEDEK akreditasyonu almış durumdadır. EAEVE akreditasyon sürecinde Avrupa Veteriner Eğitimi Kurumları Birliği (EAEVE) tarafından tam akredite edilerek, Türkiye’de akreditasyon olan 2 veteriner fakültesinden birisi olmuştur.

Türkiye'nin önde gelen veteriner fakültelerinden biri olarak Fakültemiz üniversitelileşme adına eğitimde kalite dinamiği olan markalaşma yolundadır. Eğitimde markalaşmanın ölçülebilir parametreleri uluslararası standartlara ulaşmaktır. Bu noktada uğraşlarımız, fakültemizi EAEVE (Avrupa Veteriner Eğitim Kurumları Birliği) ve VEDEK ( Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği) standartlarına hakim kılmaktır.

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

EAEVE ve VEDEK’e akredite olmuş Veteriner Fakültelerinde;

- Kamu ve özel sektör için; mezun veteriner hekimlerin eğitim kalitesine ve verdikleri hizmete güvenebilecekleri,
- Veteriner Fakültesi öğrencileri için; eğitimlerinin uluslararası standartlara ulaştıkları
- Öğretim elemanları için; müfredatlarının ve okul altyapılarının temel kriterleri sağlayan, ölçülebilir ve karşılaştırmalı seviyelere ulaştıkları güvence altına alınmaktadır.

EAEVE tarafından akredite edilmiş Veteriner Fakültesinden mezun olan Veteriner Hekimlerin diplomaları Avrupa ve pek çok ülkede geçerli kabul edilmekte, denklikleri verilmektedir. Bu durum Avrupa ve pek çok ülkede çalışmayı, araştırma merkezleri ve üniversitelerde görev almayı düşünen veteriner hekimler için önemli bir avantaj sağlamaktadır.

EAEVE ve VEDEK’e akredite olmuş fakültemiz çalışmalarına devam etmektedir.

Fakültemizin VEDEK ve EAEVE akreditasyonları yanında,

Laboratuvarında tam donanımlı, ruhsatlı ve TÜRKAK akreditasyonu almış, yetiştirici ve üreticinin istediği hizmetleri verebilen, sonuçları rapor edebilen bir altyapının sağlanmasını,

Araştırma ve uygulama hastanemizde; hasta profilinin, çeşitliliğinin ve vaka sayılarının artırılmasını,

İleri teknolojik donanımlar, simülasyon imkanlarımız ile bilimsel araştırma ve kanıta dayalı ve ilk gün becerilerine odaklı yüksek bir eğitim imkanı sağlayarak; saha becerisi kazanmış, alanında yetkin, entelektüel ve prestij sahibi mezunlar vermeyi ve nihai olarak öğrenci profilimizi üst seviyelere taşımayı,

Ulusal ve uluslararası akreditasyonla, diğer üye veteriner fakülteleri ile işbirliğini güçlendirmek ve eğitimi sürekli güncelleyerek geliştirmek amacıyla tartışma platformlarına katılmak, diğer üye fakülteler arasında bilgi alışverişini, akademik personel ve öğrenci değişimini ve öğretim materyali değişimini kolaylaştırmayı planlamaktayız.

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

Kurulduğu günden bugüne kadar görev yapan dekanlarımız şöyledir;

Prof. Dr. Nejat AYDIN (1995-2001)

Prof. Dr. Tayfur BEKYÜREK (2001-2004 ve 2007-2010)

Prof. Dr. İsmail Hakkı NUR (2004-2007)

Prof. Dr. Halit CANATAN (2011-2013)

Prof. Dr. İhsan KELEŞ (2013-2017)

Prof. Dr. Abdullah İNCİ (2017-2024)

Prof. Dr. Murat KANBUR (2024-Devam Ediyor)

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



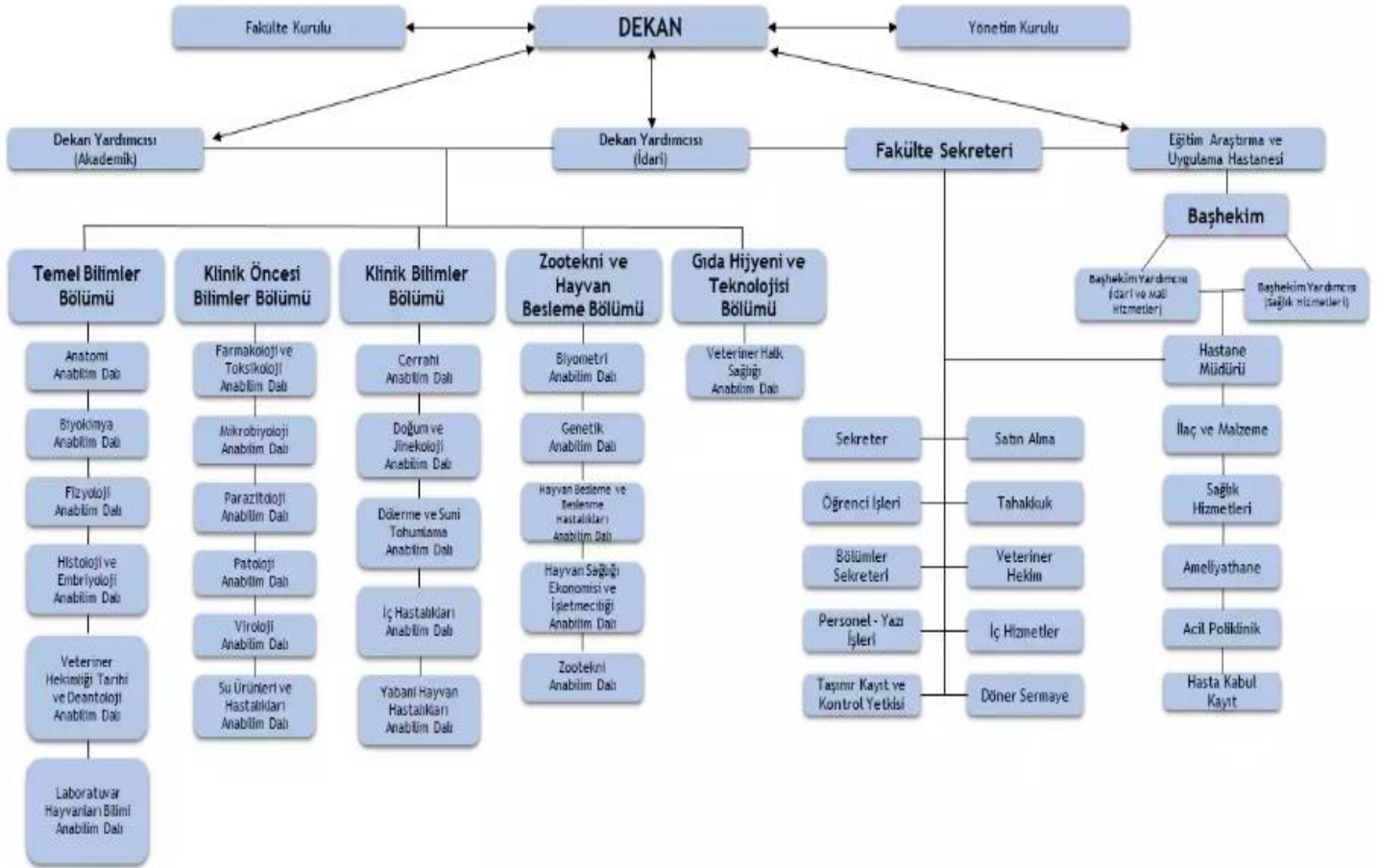
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
VETERİNER FAKÜLTESİ  
KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO:

YAYIN TARİHİ:

REVİZYON NO:

REVİZYON TARİHİ:



## 1.2 Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması

HAZIRLAYAN:  
KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME  
KOMİSYONU

KONTROL EDEN:  
DEKAN YARD.  
Prof. Dr. Önder DÜZLÜ

ONAYLAYAN:  
DEKAN  
Prof. Dr. Murat KANBUR

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

### 1.3 Misyon, Vizyon, Değerler ve Hedefler

#### 1.3.1 Misyon

Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nin misyonu; i) Sürekli güncellenen, bilimsel araştırma ve kanıta dayalı bir eğitim sağlayarak; hayvan, insan ve çevre sağlığını koruyan, alanında yetkin, yaşam boyu öğrenme gerekliliğinin farkında, etik değerleri gözeten, entelektüel ve prestij sahibi mezunlar vermek, ii) İleri teknolojiyi kullanarak araştırma yapmak, bilgi ve deneyimleri çeşitli eğitim ve profesyonel danışmanlık faaliyetleri yoluyla paylaşmak, iii)Ulusal ve uluslararası uzmanlaşmış bilgi kaynağı olarak, toplumun sürekli değişen ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda profesyonel ve sürekli eğitim merkezi olmaktır.

#### 1.3.2 Vizyon

Türkiye'nin önde gelen Veteriner Fakültelerinden biri olarak temel vizyonumuz, ulusal ve uluslararası merkezlerle işbirliği yaparak, kaynakların rasyonel kullanımını gözeterek, küresel sorunlara alternatif çözümler sunarak, ekip çalışmasını yakalayarak, kalite ve demokrasi geleneğini geliştirerek; veteriner hekimlik eğitim ve araştırmalarına geniş ve bütünsel bir perspektifle rehberlik etmektir.

#### 1.3.3 Değerler

Ülkemizin hayvancılık politikalarına duyarlı, Veteriner Hekimliği Meslek Etiği ve Geleneklerine uyan, akademik liyakat ve başarıya önem veren, tek sağlık konseptine uygun şekilde insan, hayvan ve çevre sağlığı bütünselliğini kavrayan, Atatürk ilkelerine ve bilimin evrensel ilkelerine sahip çıkan, hayvan sağlığı ve refahını koruyan ve lider ruhlu, yenilikçi, akılcı ve ilkeli bilim insanı Veteriner Hekim yetiştirmektir.

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

#### 1.3.4 Temel İlkeler

- Uluslararası düzeyde eğitim, araştırma yapmak ve bilgi üretmek
- Evrensel değerlere ve insan haklarına saygılı olmak
- Akademik başarıya önem vermek
- Paydaşların beklentilerine cevap vermek ve sorunlarına çözüm getirmek
- Hayvan sağlığı, refahını korumak ve verimliliği artırmak
- Eğitimde uluslararası standartta olmak
- Sağlıklı hayvan, sağlıklı gıda, sağlıklı insan kavramı ile halk sağlığı sorunlarının çözümüne yardımcı olmak.

#### 1.3.5 Hedefler

Eğitimi boyunca edinmiş olduğu mesleki bilgilerini, ülkemiz kamu ve özel kuruluşlarının özellikle sağlık birimlerinde ve diğer alanlarda uygulama bazında gerçekleştirme becerisine sahip, uluslararası işbirliklerine önem veren, yenilikleri sürekli takip eden, hayvanlara dünya standartlarında hizmet veren, gıda-yem güvenliğine önem veren ve “Tek Sağlık” konseptine uygun hizmet üreterek ülke ekonomisine katkıda bulunan uluslararası standartlarda eğitilmiş Veteriner Hekim yetiştirmektir.

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

#### 1.4 Kalite Politikası

Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi olarak, eğitim, öğretim, araştırma ve toplumsal katkı alanlarında uluslararası kalite standartlarına ulaşmayı hedeflemekteyiz. Kalite, fakültemizin her yönüyle entegre olmalı ve sürekli iyileştirilmelidir. Bu doğrultuda, aşağıdaki temel ilkelere dayalı bir kalite yönetim anlayışı benimsemekteyiz:

**Eğitimde Mükemmeliyet:** Öğrencilerimize nitelikli bir eğitim sunarak, veterinerlik alanında donanımlı, etik değerleri yüksek ve topluma katkı sağlayacak profesyoneller yetiştirmek.

**Araştırma ve Yenilikçilik:** Ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel araştırmalar yaparak, veterinerlik ve ilgili alanlarda yenilikçi çözümler geliştirmek, bilimsel bilgiye katkıda bulunmak.

**Toplumsal Sorumluluk:** Hayvan sağlığı, çevre ve toplum sağlığına yönelik projeler geliştirerek topluma katkı sağlamak ve kamu bilincini artırmak.

**Kalite Güvence Sistemleri:** Eğitim süreçlerinin, araştırma faaliyetlerinin ve yönetsel uygulamaların sürekli olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla kalite güvence sistemini etkin bir şekilde uygulamak.

**Paydaş Katılımı:** İç ve dış paydaşlarla etkili iletişim ve iş birliği yaparak, kalite süreçlerine katkıda bulunmalarını sağlamak.

#### 1.5 Amaç ve Kapsam

Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite El Kitabı, kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak, süreçlerin şeffaf ve izlenebilir olmasını temin etmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu kitap, fakültenin tüm akademik, idari ve araştırma süreçlerinde kaliteyi sürekli iyileştirme anlayışıyla benimsemesini sağlayacak bir yol haritası sunar.

Kalite El Kitabının kapsamı şunlardır:

- Kalite Yönetim Sistemini Belirlemek ve Yönlendirmek: Fakültemizin kalite politikası, hedefleri ve süreçlerini belirlemek, tüm paydaşlar arasında kalite bilincini artırarak sürdürülebilir bir kalite yönetim sistemi kurmak.
- Eğitim, öğretim, araştırma ve yönetim süreçlerinde sürekli iyileştirme yaparak, ulusal ve uluslararası standartlara uygun mükemmeliyet hedeflerini gerçekleştirmek.
- Fakültemizin, ulusal ve uluslararası kalite standartları (örneğin, ISO 9001, EAEVE, VEDEK) ile uyumlu

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

bir kalite yönetim sistemi oluşturmasını sağlamak.

- Kalite süreçlerine dair tüm belgelerin düzenli bir şekilde saklanması, güncellenmesi ve tüm paydaşlara erişilebilir olmasını sağlamak.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini iç ve dış denetimler aracılığıyla izlemek, kalite düzeyini sürekli olarak değerlendirmek ve düzeltici önlemleri almak.
- Fakülte kaynaklarının (insan, fiziksel ve mali) etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için gerekli süreçleri belirlemek ve bu kaynakları en iyi şekilde değerlendirmek.
- Öğrenciler, akademik personel ve diğer paydaşların kalite yönetim süreçlerine aktif katılımını teşvik etmek, bu sayede kalite sistemini daha güçlü ve etkili hale getirmek.

Bu kitap, kalite yönetim sistemi ile ilgili tüm prosedürlerin, sorumlulukların, uygulamaların ve yöntemlerin açıklanmasını sağlayarak, fakültenin tüm süreçlerinin sürekli iyileştirilmesine olanak tanır.

## 1.6 İletişim

**Unvanı:** Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi

**Adresi:** Yenidoğan, Fakülte İçi Küme Evleri, 38280  
Talas/Kayseri, Türkiye

**Web Adresi:** <https://veteriner.erciyes.edu.tr/>

**E-posta:** [veteriner@erciyes.edu.tr](mailto:veteriner@erciyes.edu.tr)

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları,
- Fakültemiz KYS Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı Dokümanlar

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

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

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

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

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

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

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

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

**KGS:** Kalite Güvence Sistemi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**BKYS:** Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

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

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

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

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

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

**Sürekli İyileştirme:** Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyetlerdir.

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

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

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

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

##### 4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) performansını etkileyen iç ve dış faktörler bulunmaktadır.

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

Fakültemizin hizmet kalitesini etkileyen içsel ve dışsal faktörlerin tehdit ve fırsatlarını tespit etmek amacıyla en önemli araçlardan biri, her beş yılda bir Erciyes Üniversitesi bünyesinde hazırlanan Stratejik Plandır. Bu plan çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları, belirlenen hedefler ve performans göstergeleri dijital platformlar üzerinden düzenli olarak izlenir, analiz edilir ve değerlendirilir. Fakültemizin misyonu, vizyonu ve hedefleri, Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından katılımcı bir yaklaşım ve analitik bir bakış açısıyla oluşturulmuştur. Bu süreç, hem fakültenin iç hedeflerini hem de dış çevredeki dinamikleri dikkate alarak geliştirilmiştir.

##### 4.2 Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Fakültemizin başarısı, yalnızca akademik programlarının kalitesiyle değil, aynı zamanda paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin doğru bir şekilde anlaşılması ve bu taleplere uygun çözümler üretilmesiyle de doğrudan ilişkilidir. Paydaşlarımız, öğrenci, öğretim üyeleri, idari personel, mezunlar, iş dünyası, devlet kurumları ve toplum gibi farklı gruplardan oluşmaktadır. Bu paydaşların her birinin, fakültemizin sunduğu hizmetlerden, eğitim kalitesine, araştırma çıktılarından, toplumsal katkılara kadar geniş bir yelpazede çeşitli beklentileri bulunmaktadır. Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, fakültemizin stratejik hedeflerinin belirlenmesinde temel bir adım olup, sürdürülebilir başarı için kritik bir faktördür. Bu kapsamda

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için paydaş geri bildirimleri düzenli olarak izlenmekte, anketler (Akademik Personel Memnuniyet Anketi, İdari Personel Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi, Dış Paydaş Memnuniyet Anketi), toplantılar ve görüşmeler yaparak bu beklentiler aktif olarak dinlenmekte ve uygun stratejik adımlar atılmaktadır.

#### 4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

KYS kapsamında; eğitim-öğretim, araştırma- geliştirme, toplumsal katkı, girişimcilik, uluslararasılaşma, yönetim sistemleri ve liderlik faaliyetlerini ve bu faaliyetleri içerecek şekilde tanımlanmıştır. KYS'nin kapsamı, sadece eğitim süreçleriyle sınırlı kalmayıp, destek hizmetlerini, idari işleyişleri ve iç denetim mekanizmalarını da kapsayarak fakültemizin genel işleyişini iyileştirmeye yöneliktir.

#### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Erciyes Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan “Kalite Güvence Sistemi” sürekli olarak PUKÖ çevrimi uygulayarak Kalite Yönetim Sisteminin Planlandığı uygulandığı, ölçüldüğü ve sürekli iyileştirildiği bir model olarak kullanılmaktadır. Fakültede kalite güvencesi, kalite kontrol, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı alanlarındaki performansların değerlendirilmesi Stratejik Plan, Faaliyet Raporu, BIDR, EAEVE ve VEDEK göstergeleri, TYÇÇ ve VUÇEP yeterlilikleri esas alınarak yapılmakta ve geliştirilmektedir. Oluşturulan sistemin, etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması, izlenmesi, dokümantasyonu ve sürekli iyileştirilmesi BKYS yazılımı ile sağlanmaktadır. Kalite Komisyonu tarafından kalite süreçlerini iyileştirmek ve akreditasyon kültürünü daha ileriye taşıyabilmek amacıyla akreditasyona ön hazırlık ve Kurum İçi Birim Değerlendirme çalışmaları yapılmaktadır.

Fakülte Kalite Güvence Sistemi, ERÜ Kalite Güvence Komisyonu çalışmaları ile ulusal (VEDEK) ve uluslararası (EAEVE) akreditasyon çalışmaları, TÜRKAK, Tarım ve Orman Bakanlığı yönetmelik ve kriterleri kapsamında sürekli geliştirilmektedir. Karar alma ve diğer süreçlerde VEDEK, EAEVE, VUÇEP, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, Tarım Bakanlığı, TÜRKAK, Fakülte İç Kontrol Komisyonu, İç Paydaş (Akademik ve destek personeli, öğrenciler) Dış Paydaş (Veteriner Hekimler, işverenler, belediyeler vb.) toplantı kararları ve Anket Değerlendirmeleri, Birim Danışma Kurulu görüşleri, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu incelemeleri ve toplantıları, Bölüm, Bölüm ve Fakülte Akademik Kurul Kararları kullanılmıştır.

Kalite süreçleri (eğitim-öğretim, ölçme ve değerlendirme, biyogüvenlik, paydaşlar, mezunlar vb.) ile yakından ilgili komitelerin toplantı ve faaliyetlerinin yanı sıra Bölüm ve Bölüm Başkanlıklarının Akademik Kurul Toplantıları da performans yönetimine yön vermektedir. Ayrıca, iç ve dış paydaş odak grup tartışmaları, anketler, paydaş temsilcilerinin katılımıyla gerçekleştirilen komite toplantıları, dilekçe ve cimer uygulamaları,

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

sosyal medya yorumları da incelenerek performansın yönetimi ve iyileştirilmesinde kullanılmaktadır. Kalite Kurulu, öğrenci, akademik ve idari personel anketleri yapmakta ve sonuçlarını yönetime sunmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin yönetilmesi için gerekli olan tüm bilgi/belgeler (Yönetmelikler, Yönergeler, Planlar, Misyon Vizyon Bildirgeleri, Organizasyon Şemaları, Kılavuzlar, Talimatlar, Prosesler, İş Akış Şemaları, Prosedürler, Listeler, Formlar, vb.) Fakültemiz web sayfasında tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1 Genel

Erciyes Üniversitesi bünyesinde yöneticilerin liderlik ve yönetim becerilerini geliştirmeye yönelik çeşitli etkinlikler düzenlemektedir. Fakültemiz bünyesinde akademik ve idari personelin eğitime yönelik seminerler ve hizmet içi eğitim programları gibi etkinlikler hayata geçirilmektedir. Ayrıca, çevrimiçi olarak gerçekleştirilen akademik, idari ve öğrenci memnuniyeti anketleri, kurum içi birim dışı değerlendirme süreçlerinde elde edilen çıkış bildirileri, geri bildirim raporları ve odak grup görüşmeleri, birim yöneticilerinin liderlik özelliklerini ölçme ve izleme amacıyla kullanılan başlıca yöntemlerdir. Fakülte yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulmasına yönelik etkin çalışmaların yapılması konusunda aşağıdaki taahhütlerde bulunmaktadır:

- Fakültenin misyonu, vizyonu, kalite politikası ve stratejik planı açıkça belirlenir,
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların temin edilmesi sağlanır,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin hedeflenen sonuçlara ulaşması güvence altına alınır,
- Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin desteklenmesi sağlanır,
- Yönetim gözden geçirme faaliyetleri düzenlenir,
- Paydaşların ihtiyaçları ve beklentileri belirlemek amacıyla her yıl anketler düzenlenir ve bu anketlerin sonuçlarına dayalı olarak düzeltici ve önleyici faaliyetler hayata geçirilir,
- Kurum İç Değerlendirme Raporu her yıl hazırlanır ve mentörlük yapılır,
- Eğitimcilerin eğitimi çalıştayları düzenlenerek öğretim elemanlarının yetkinlik ve motivasyonu artırılır,
- Personel için düzenlenen kurs, seminer ve hizmet içi eğitim programlarıyla kalite kültürü geniş bir şekilde yaygınlaştırılır.

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

### 5.1.2 Öğrenci Odaklılık

Fakültemiz, öğrenci merkezli eğitim modelini benimseyen bir yükseköğretim kurumudur. Veteriner Fakültesi üst yönetiminin ve Kalite Komisyonunun öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak sistematik kurumsal yapıyı oluşturmaktır. Bu kapsamda eğitim-öğretim süreci, öğrencilerin zengin bir öğrenme deneyimi yaşamalarını sağlayacak şekilde düzenlenmiştir. Öğrencilerin aktif katılımını destekleyen ödevler, sınavlar, sunumlar, projeler ve grup çalışmaları yapılmaktadır. Derslerin ölçme ve değerlendirme yöntemleri, ders başında öğrencilere açıklanır ve web sitesi üzerinden duyurulur. Öğrenciler, sınav sonuçlarını ÖBİSİS üzerinden öğrenebilir ve ders kayıtları, öğrenim ücretleri, staj, intibak işlemleri gibi işlemleri buradan takip edebilirler. Ayrıca, mezuniyet süreçleri de öğrenci portalı üzerinden izlenebilir.

Dersler ve öğretim elemanları, öğrenciler tarafından anketlerle değerlendirilir. Fakülte kalite komisyonu, öğrenci temsilcilerinin katılımıyla süreç iyileştirme çalışmaları yürütür. Öğrencilere, eğitim sürecinde danışmanlık desteği sağlanır ve aktif katılım teşvik edilir. Öğrenme-öğretme süreçleri, sürekli iyileştirme amacıyla PUKÖ döngüsüne göre yönetilir.

## 5.2 Politika

Fakültemiz, misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda Kalite Politikası'nı belirlemiş ve bu politikayı Kalite El Kitabında açıklamıştır. Kalite politikamız kapsamında;

- Eğitim, öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma, girişimcilik, kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve topluma katkı sağlama alanlarında sürdürülebilir kalite yönetimi süreçlerini etkin bir liderlik anlayışı ve takım çalışması ile tüm anabilim dallarımızda uygulamayı,
- Stratejik amaçlar ve hedefler doğrultusunda, ulusal ve uluslararası yükümlülöklere uygun olarak tüm süreçleri izlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Alanında yetkin ve tercih edilen mezunlar yetiştirmeyi,
- Paydaşların kalite süreçlerine katılımını artırarak memnuniyetlerini yüksek tutmayı,
- Araştırma üniversitesi misyonu çerçevesinde, araştırma kapasitesini sürekli geliştirerek bölgesel, ulusal ve uluslararası kalkınma hedeflerine uygun yüksek katma değerli projelerle Ar-Ge ve yenilik ekosistemine katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Bu Kalite Politikası, tüm akademik ve idari personele duyurulmakta ve kalite bilincinin artırılması amacıyla eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca, kalite politikası tüm paydaşların erişebileceği alanlarda yazılı metinler şeklinde asılmakta ve internet sayfası üzerinden de duyurulmaktadır.

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

### 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fakültemiz akademik ve idari personelinin görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 124 sayılı KHK ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır. Ayrıca ilgili tüm personelin süreç kapsamında pozisyonlarının görev yetkileri ve sorumlulukları web sitemizde tanımlanmıştır. Fakültemizde akademik ve idari personelden oluşan Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bu komisyon; kalite yönetim sistemi için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesi, Kalite Yönetim Sistemi performansı ve iyileştirme için ihtiyaçların Dekanlık makamına raporlanması, fakültede öğrenci odaklılık kavramının yaygınlaştırılmasının sağlanması, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi gibi konularda görev ve yetkiye sahiptir.

#### 5.3.1 İlgili Doküman(lar)

<https://veteriner.erciyes.edu.tr/tr/is-akis-semalari-is-akis-semalari>

<https://veteriner.erciyes.edu.tr/tr/talimatlar-talimatlar>

<https://veteriner.erciyes.edu.tr/tr/prosedurler-prosedurler>

<https://veteriner.erciyes.edu.tr/tr/gorev-tanimlari-idari>

<https://veteriner.erciyes.edu.tr/tr/gorev-tanimlari-komisyonlar>

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

SWOT analizi ile belirlenen tehditler ve zayıf yönlerimiz, risk olarak kabul edilerek risk analizi yöntemleriyle değerlendirilmeye alınır ve gerekli aksiyonlar alınır. Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, SWOT analizinin sonuçlarını ve performans göstergelerinin gerçekleşme düzeylerini düzenli olarak izlemektedir. Fakültemiz stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, yönetilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin izlenmesiyle, risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

### 6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Fakültemiz kalite hedefleri üniversitemiz stratejik planında yer alan hedeflere uyumlu olarak belirlenir. Fakültemiz bu stratejik planı referans alarak, hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetleri planlar ve yönetimini sağlar. Bu kapsamda amaç ve hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği, stratejik plana ne kadar bağlı kalındığı, hangi konularda başarılı ya da başarısız olunduğu, başarısızlık varsa nedenleri ve

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

düzeltilmesi için alınması gereken önlemler gözden geçirilmektedir. Belirlenen hedefler, Faaliyet Raporu ve Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu gibi raporlarla yıllık olarak izlenir.

### 6.3 Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemi üzerinde etkisi olabilecek tüm değişiklikler, süreçler üzerindeki etkileri göz önünde bulundurularak değerlendirilmektedir. Bu değişiklikler, planlı bir şekilde hayata geçirilmekte ve sistemde gereken güncellemeler titizlikle yapılmaktadır.

## 7. DESTEK

### 7.1 Kaynaklar

#### 7.1.1 Genel

ERÜ Veteriner Fakültesi, Stratejik Plan doğrultusunda KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynakları belirleyip temin etmektedir. Ayrıca, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bunun dışında, farklı platformlardan ortaya çıkan ani ve güncel kaynak talepleri için belirlenen satın alma süreçlerine uygun hareket edilir. İç kaynaklarla karşılanabilen ihtiyaçlar için dış alım yapılmaz ve bu ihtiyaçlar iç kaynaklarla karşılanır.

#### 7.1.2 Kişiler

Fakültemizde personel alımı, 657 sayılı ve 2547 Sayılı Kanunlar çerçevesinde, insan kaynakları planlaması doğrultusunda yapılmaktadır. Bu kapsamda Fakülte olarak, ihtiyaç duyduğumuz personelin nicelik ve nitelikleri (eğitim, beceri, deneyim vb.) hakkında Personel Daire Başkanlığı'na taleplerimiz iletilmektedir. Gerekli personel temin edildikten sonra, süreçlerin etkin bir şekilde işlemesi ve sürekli gelişim anlayışı çerçevesinde çeşitli yol ve yöntemlerle destek sağlanmaktadır.

#### 7.1.3 Altyapı, kullanılan yazılımlar

Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Fakültemiz, Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Daire Başkanlığı ile koordineli bir şekilde çalışır. Altyapı; binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar. Altyapı ihtiyaçları belirlenirken tüm personelin fikir ve görüşleri alınarak,

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

iyileştirme çalışmalarına destek olacak talepler değerlendirilmektedir.

Fakültemizde öğrenci işlerinden personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır.

Öğrenci İşleri Otomasyonu Sistemi, öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri ve öğrenci bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Fakültemizde ayrıca Öğrenci Uygulama Takip (Logbook) Sistemi (VETOPRATİK) bulunmaktadır.

#### 7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Fakülte Yönetimi, fakültenin başarısını, üretkenliğini, girişimcilik ve yaratıcılığını, araştırma kapasitesini sürdürülebilir hale getirmeyi ve rekabet gücünü artırmayı hedefleyerek, hizmet sunulan ortamların fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer faktörlere yönelik gerekli önlemleri almaktadır. Ayrıca, hizmetin sağlandığı ortamların uygunluğunu değerlendirmek amacıyla Öğrenci Anketleri düzenlenmekte ve elde edilen analiz sonuçlarına göre iyileştirme çalışmalarına yön verilmektedir.

#### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Fakültemize ait taşınır malların kaydı, muhafazası, etkin, ekonomik ve verimli kullanımı ile yönetim hesabının verilmesi gibi işlemler “Taşınır Kayıt Kontrol Mevzuatı”na göre gerçekleştirilmektedir. Ayrıca üniversitemiz bünyesinde Taşınmaz Takip Sistemi kullanılmaktadır.

Cihazların test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulama işlemleri, Biyomedikal Test, Kalibrasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi danışmanlığında birimlerin sorumluluğunda olup hazırlanan prosedür çerçevesinde gerekli noktalarda uygun test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulamadan geçirilir.

#### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi, ERÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Fakültemiz KYS çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere <https://veteriner.erciyes.edu.tr/> web adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde fakülte ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar, KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan Kalite El Kitabı, formlar, prosedürler, süreçler,

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

yönetmelik, yönergeler vb. dokümanlardan oluşmaktadır.

Fakülte içerisinde, KYS ile ilgili genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere <https://veteriner.erciyes.edu.tr/> web adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. ERÜ Veteriner Fakültesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildiriler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim YÖKSİS/AVESİS kayıtlarından izlenebilir.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

- Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- Projelerden alınan olumlu ve olumsuz çıktılar
- Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
- İyileştirme sonuçları
- Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb.
- Dış kaynaklardan derlenen bilgiler
- Her sene sonu hazırlanan Yıllık Faaliyet Raporları

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                      |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                  |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                  |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

## 7.2 Yeterlilik

Üst Yönetim, çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır.

Fakülte personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi ilgili Dekan Yardımcısı tarafından organize edilmekte ve <https://veteriner.erciyes.edu.tr/tr/duyuru/tum-duyurular> adresinde yer almaktadır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim, Özlük İşleri Birimi arşivinde bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmakta, işe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları ve özgeçmişi muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından gerçekleştirilen ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik TS EN ISO 9001:2015 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Eğitimi, Türk Standartları Enstitüsü Eğitim Dairesi Başkanlığı'ndan eğitim programlarına katılım sağlanmıştır.

## 7.3 Farkındalık

ERÜ Veteriner Fakültesi, KYS'nin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının ilgili maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapmakta ve farkındalığın oluşmasını amaçlamaktadır. Fakültemiz tarafından, tüm çalışanlar için kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, KYS şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığına yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte <https://veteriner.erciyes.edu.tr/> web adresinde ise KYS dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

#### 7.4 İletişim

Üst yönetim, hizmetlerin ve KYS'nin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak sağlayabilmek amacıyla, işin niteliğine göre farklı fonksiyon ve seviyeler arasında çeşitli iletişim yöntemleri kullanmaktadır;

- İç ve dış yazışmalar,
- Elektronik posta,
- Telefon ve faks,
- SMS servisleri
- Hizmet içi eğitimler,
- YGG toplantıları,
- Yüz yüze görüşmeler,
- Elektronik belge yönetim sistemi
- Fakülte web sitesi,
- Islak imzalı evrak,
- Sosyal ağlar.

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                                           |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br/><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br/><b>KALİTE EL KİTABI</b></p> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                                                           | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                                                           | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                                                           | REVİZYON TARİHİ: |  |

## 7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1 Genel

Fakülte süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla KYS’de yer alan temel Dokümanlardan yararlanılmıştır.

- Yönetsel ve kapsamlı işlemlerin tarif edilmesi için **prosedürler** yazılmıştır. Prosedür bir işi Kimin, Neyi, Nasıl, Nerede, Niçin ve Ne Zaman yaptığını açıklamaktadır.
- İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol kriteri, performans kriteri, risk ve fırsatlarını belirlemek amacıyla **süreç kartları** oluşturulmuştur.
- Süreçler içerisinde kullanılan formların standart hale getirilmesi için **formlar** hazırlanmıştır.
- Üniversite içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına **görev tanımları** oluşturulmuştur.
- Ayrıca, talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon, misyon, Stratejik Plan, Kalite Politikası, Kalite El Kitabı ile Standardın gerektirdiği diğer Doküman ve kayıtlar vb. yer almaktadır.

KYS kapsamındaki tüm Dokümanlar, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanmış olup, iletişim kanalları ile ilgili tüm personelin erişimine sunulmuştur.

### 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Fakülte dokümantasyon süreci PR.01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak sürdürülmektedir. Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler; Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Amblemi, Doküman Adı, Doküman No, İlk Yayın Tarihi, Revizyon Tarihi, Revizyon No, Sayfa No.

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile Fakültemiz KYS şartları

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

gözetilerek Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu ve/veya ilgili birimler tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir Dokümanın hazırlanmasını Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonuna önerebilmektedir.

Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü, fakültenin kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından belirlenmektedir. Genel olarak Dokümantasyonun, ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları veya Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu adına Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm Dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu'na gözden geçirilmekte ve Fakülte Dekanı tarafından “Onay” verilmektedir.

### 7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

#### 7.5.3.1 Kontrol

Kurum bünyesindeki tüm dokümanlara erişim, iletişim kanalları aracılığıyla sağlanmaktadır. Basılı kopya olması gereken doküman ve kayıtlar ise; ilgili oldukları operasyon bölgesinde son revizyonlu halleri ile bulunur.

#### 7.5.3.2 Kontrol Faaliyetleri

Tüm personel, kullandıkları dokümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle Doküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar söz konusu olduğunda revizyon süreci başlatılmaktadır.

Birim Kalite sorumluları, her yıl sonunda, uyguladıkları Dokümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirmekte ve revizyon gerektiren Dokümanlar için revizyon süreci Birim Sorumlusu tarafından başlatılmaktadır.

ERÜ Veteriner Fakültesi KYS’ni etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

ise (örneğin, standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.), ilgili tüm Dokümanlar Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından gözden geçirilmekte ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılması sağlanmaktadır.

Revize veya iptal edilen Dokümanların basılı ve web sitesi üzerinden yayınlanan elektronik ortamdaki kopyaları **Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu** tarafından KYS sisteminden kaldırılarak, personelin güncelliğini yitirmiş olan Dokümana erişimi engellenmektedir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından arşivlenmektedir.

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim-Öğretim yılının başında akademik takvim planlanmakta ve belirlenen süreler dahilinde süreçler iş akışı, prosedür vb. Dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Fakültemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bu bağlamda, hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır. Fakültemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi; kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanlarının ihtiyaç ve beklentileri ile hizmet için yasalarca belirlenmiş olan şartlardır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır.

### 8.2 Hizmetler İçin Şartlar

#### 8.2.1 Müşteri İle İletişim

Fakültemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Müşteri dilek, şikâyet ve önerileri ise sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri ve şikâyet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

#### 8.2.2 Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

ERÜ Veteriner Fakültesi program şartları YÖK tarafından belirlenmiş olup, öğrencilerin kayıt işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. Bu duruma ilişkin tüm dokümanlar tanımlanmış olup, fakülte web adresinde ve İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesinde yer almaktadır.

### 8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler Fakültemiz tarafından gözden geçirilmektedir.

ERÜ Veteriner Fakültesi verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartları yerine getirebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık var ise bunların giderilmesi sağlanır.

### 8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimi 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile bilgilendirme yapılmaktadır. ERÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonuna bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi değiştiriyor ise; bu bilgi için PR.01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve tüm personel ilgili değişiklikten haberdar olması adına bilgilendirilir.

### 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

ERÜ Veteriner Fakültesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Fakültemiz yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle; tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili süreçlerde tanımlanmış olup, ürün ve hizmet

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

tasarımı geliştirmesi olarak düşünülebilir.

## 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1 Genel

Fakültemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından, satın alma faaliyetleri hazırlanan süreçler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Fakültemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda hazırlanan uygun süreçler doğrultusunda yapılmaktadır.

### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Fakültemiz bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü, seçilen Satın Alma ve Muayene Kabul Kurulu tarafından yapılır ve sonuçlar hakkında rapor hazırlanır. Kontrol sonucu kabul edilen ürünler ilgili kullanıcılara yönlendirilir. Kontrol sonucu reddedilen ürünler tedarikçi firmaya geri gönderilir.

### 8.4.3 Dış Tedarikçiler İçin Bilgi

Tedarikçi performansları (doğrudan temin işlemleri için), yılda en az bir kere tedarikçiden hizmet alan birimler tarafından Tedarikçi Değerlendirme Formu ile değerlendirilerek Tedarikçi Listesi/Onaylı Tedarikçi Listesi formları en az yılda bir kez güncellenir. Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak, değerlendiriciler tarafından performansı yeterli görünmeyen ve uygunsuz olanlar Onaylı Tedarikçi Listesinden çıkarılır ve tedarikler daha uygun olan firmadan yapılır. İhale ile yapılan satın almalarda Kamu İhale Kanunu'nda belirtilen hususlara göre işlem yapılır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'nda açıkça belirlenmiştir.

## 8.5 Hizmetin Sunumu

### 8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetleri ile idari hizmetlerin şartlara uygun yürütülmesi için süreçler,

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

prosedürler, formlar ve KYS Dokümantasyonu oluşturulmuştur. Süreçler ve diğer Dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Fakültemizde verilen hizmetlerin kontrolleri, ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gerekenler ilgili mevzuatta tanımlanmaktadır. Kontrollerde mevzuata uyuma bakılır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan süreç kartları hazırlanmış olup Üniversite Kalite Yönetim Web sayfasında yer almaktadır.

#### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

ERÜ Veteriner Fakültesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. ERÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi her yazışmaya, ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verir. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

#### 8.5.3 Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet

ERÜ Veteriner Fakültesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS Dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

ERÜ Veteriner Fakültesi lisans öğrencilerinin ve tedarikçilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Tedarikçilere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri, yiyecek içecek otomatları vb.)
- Kampüs içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
- Tedarikçilere ait fikri bilgiler

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Hem müşteri hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bunların zarar görmesi durumunda eğer zararın ERÜ Veteriner Fakültesi tarafından verildiği tespit ediliyorsa gerekli zararın tazmin edilmesi sağlanır. Bu durum öğrenciye veya dış tedarikçiye rapor edilir. Öğrenci veya tedarikçiye ait mülkiyet ile ilgili Dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilir.

#### 8.5.4 Muhafaza

ERÜ Veteriner Fakültesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve satın alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş ve sağlanmıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. ERÜ Veteriner Fakültesi bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemelere Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem yapılır. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol yetkilisi tarafından gerçekleştirilir.

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

Depo stoklarında azalan malzemeler için, tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

Satın alımı gerçekleşen malzemeler ile bunların muhafazasını sağlayan birimler aşağıda belirtilmektedir;

- Ayniyat İşleri Birimi: Fakülte bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri, masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri
- Özlük İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları
- Öğrenci İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları
- Mali İşler Birimi: Muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar
- Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

#### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

ERÜ Veteriner Fakültesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (Örneğin diploma hataları vb.). Ayrıca ilgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi Üniversitemiz ve fakültemiz öğrenci işleri tarafından yapılmaktadır.

#### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

ERÜ Veteriner Fakültesi'nde değişikliklerin uygulama performansları rutin kontroller ve bazı durumlarda iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda da tekrar değişiklik yapılması sağlanır.

#### 8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim-öğretim hizmetinin istenen şartları karşılama garantisi altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet ile öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin yöntemler ilgili Dokümanlarda (yönetmelik, yönerge ve mevzuat) tanımlanmıştır. ERÜ Veteriner Fakültesi'nde yapılan her işlemin son kontrolü ve onayı gerek EBYS gerekse ıslak imzalı Dokümanlar üzerinden sağlanmaktadır.

#### 8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

ERÜ Veteriner Fakültesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS Dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

ERÜ Veteriner Fakültesi'nde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetlerin etkinliği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve YGG toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden, tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. ERÜ Veteriner Fakültesi'nde hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Fakültemiz Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu, görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi ve kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Bu kurul tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçları değerlendirerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetleri başlatabilmektedir. Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonunca, uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

#### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Fakültemiz bünyesinde yer alan öğrencilerin memnuniyetleri için belirli dönemlerde Memnuniyet analizleri ile öğrencilerin, iç ve dış paydaşların memnuniyet ve

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve talep-şikâyet kutuları imkânları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Fakültemiz üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde öğrenci, iç/dış paydaşların talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını, müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. KYS, eğitim-öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir. Öğrenciler ve iç/dış paydaşlar tarafından iyileştirme önerileri doğrudan Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonuna iletelebileceği gibi biriminin sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

**İç Müşteri:** Kurumda hizmet veren personel olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetler başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

**Dış Müşteri:** ERÜ Veteriner Fakültesi'nde eğitim-öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlanmaktadır.

ERÜ Veteriner Fakültesi, KYS süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin uygunluğunu gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarla ve uygun yöntemlerle izlenir.

### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Fakültemiz birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi ile idari ve akademik personel ve dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak, yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- KYS'nin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

## 9.2 İç Tetkik

### 9.2.1 Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından İç Tetkik Planı Formu kullanılarak hazırlanır. KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her akademik dönem içerisinde en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

### 9.2.2 Gereklilikler

Fakültemizde, KYS'nin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

## 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1 Genel

Fakültemiz üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta,

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır.

### 9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Süreç performansları
- PUKÖ verileri
- Bir önceki YGG takip faaliyeti
- Performans Göstergeleri
- Kalite Politikası
- Tedarikçi Performansı
- Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş memnuniyetleri
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb.
- İç ve dış tetkik sonuçları
- Öğrenci geri beslemeleri (öneri, talep, şikayet vb.)

### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, KYS'nin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler Toplantı Tutanağı Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 Genel

Fakültemiz hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, SWOT analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

### 10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Fakültemizde, talep-şikâyet kutusundaki veriler, paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler ve yapılan memnuniyet anketleri verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte

|                                                           |                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| HAZIRLAYAN:<br>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME<br>KOMİSYONU | KONTROL EDEN:<br>DEKAN YARD.<br>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ | ONAYLAYAN:<br>DEKAN<br>Prof. Dr. Murat KANBUR |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | DOKÜMAN NO:      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | YAYIN TARİHİ:    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON NO:     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | REVİZYON TARİHİ: |  |

ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

Bu duruma ek olarak analiz edilen veriler, bazı zamanlarda yeni faaliyetleri ve yeni projeleri tetikleyebilmektedir. Bu veriler sayesinde farklı bakış açısı kazanılarak yeni projelerin temeli oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmaktadır.

### 10.3 Sürekli İyileştirme

Fakültemiz, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmakta ve bu tür çalışmaların artması sağlanmaktadır. Yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

Sürekli iyileştirme için BKYS içerisinde yer alan Kalite Modülünde sürekli iyileştirme kapsamında PUKÖ döngüsü kullanılmaktadır. Bu konuda ERÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından oluşturulmuş olan online sistem üzerinde iyileştirme planlamaları ve takipleri yapılmaktadır. İyileştirme projeleri ERÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilmektedir.

## 11. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- Formlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb.

## 12. SON HÜKÜMLER

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Dekan liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden tüm ERÜ

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                      |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|  | <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>VETERİNER FAKÜLTESİ</b><br><b>KALİTE EL KİTABI</b> | <b>DOKÜMAN NO:</b>      |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>YAYIN TARİHİ:</b>    |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON NO:</b>     |  |
|                                                                                   |                                                                                      | <b>REVİZYON TARİHİ:</b> |  |

Veteriner Fakültesi personeli sorumludur.

### 13. EKLER

KYS standart dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

- Süreç Kartları
- Formlar
- Görev Tanımları
- Süreç Performans ve Risk İzleme Karnesi
- Prosedürler

### YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

Bu Kitap ve üzerinde yapılan değişiklikler, üst yöneticinin onayından itibaren 3 işgünü içinde yayımlanarak yürürlüğe girer.

Kitap şartlarını **Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu** yürütür.

### KAYNAKLAR

1. 2547 sayılı Kanun
2. 5018 sayılı Kanun
3. 657 sayılı Kanun
4. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
5. Kamu İç Kontrol Standartları
6. TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı
7. TS EN ISO 19011 Yönetim Sistemleri Tetkik

|                                                                                |                                                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN:</b><br><b>KALİTE ve STRATEJİ GELİŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU</b> | <b>KONTROL EDEN:</b><br><b>DEKAN YARD.</b><br><b>Prof. Dr. Önder DÜZLÜ</b> | <b>ONAYLAYAN:</b><br><b>DEKAN</b><br><b>Prof. Dr. Murat KANBUR</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|