



**KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ**

# **KALİTE EL KİTABI**

## İÇİNDEKİLER

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| ÖNSÖZ.....                                      | 1  |
| 0 GENEL TANIM-KURUMSAL KİMLİK.....              | 2  |
| 1 KAPSAM.....                                   | 8  |
| 2 ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DÖKÜMANLAR..... | 9  |
| 3 TERİMLER VE TARİFLER.....                     | 9  |
| 4 KURULUŞUN BAĞLAMİ.....                        | 9  |
| 5 LİDERLİK.....                                 | 23 |
| 6 PLANLAMA.....                                 | 26 |
| 7 DESTEK.....                                   | 27 |
| 8 OPERASYON.....                                | 32 |
| 9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....                 | 37 |
| 10 İYİLEŞTİRME.....                             | 40 |



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 1/43        |

## ÖNSÖZ

### Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesinde Değişmeyen İlke;

### “SÜREKLİ GELİŞİM VE KALİTE”...

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, kaliteyi bir ilke olarak benimsemiş, kalite güvence sistemi kurulması yönünde önemli bir mesafe kat etmiştir. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve İç Kontrol Standartları ile birlikte yönetmektedir.

Üniversite çalışanları olarak tüm idari ve akademik birimleri kapsayan; yoğun ve sistemli çalışmalar sonucunda alınan TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem Belgesi’nin Üniversitemizi daha da ileriye taşıyacağı bir gerçektir. Kuşkusuzdur ki; aldığımız belge ve yapılan çalışmalar, idari ve akademik birimlerimizden hizmet alan memnuniyetini arttırmak için iş verimliliği ve etkinliğine odaklandığımızın ve Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları ile amaç ve hedeflerimize ulaştığımızın somut bir ispatıdır.

Hizmet alanlarımıza karşı duyduğumuz, Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversiteli olma sorumluluğu ve onuru ile örtüşen sürekli iyileştirme arzumuz hedefe ulaşmada ciddi bir güdümleyicidir. Kurduğunuz bu yönetim sisteminin yaşayan, yenilenen ve gelişen bir sistem olarak kalıcı olması konusunda sizlerle aynı bakış açısına sahip olduğumuzu bilmenizi isterim. Doğru işi yapmak ve işi doğru yapmak adına sizlere gerekli kaynağı aktarma ve her zaman destek olma sözünü verirken; yoğun emek harcayan Kalite Temsilciliğine ve Kalite Ekibindeki arkadaşlarıma teşekkür ediyor, çalışmalarınıza aynı özveri ve sorumlulukla devam edeceğinize olan inancımı belirterek şükranlarımı ifade etmek istiyorum.

Üniversitenin, “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen amaç ve hedeflerine ulaşma, Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesine yönelik kurulan Kalite Yönetim Sistemimiz bu el kitabında tarif edilmektedir.

**Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Rektörlüğü**  
**Yönetim Temsilciliği**

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 2/43        |

## 0. GENEL TANIM-KURUMSAL KİMLİK

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kurumun Adı</b>                | : Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Bağlı Olduğu Kuruluş</b>       | : Kırgız Cumhuriyeti Eğitim ve Bilim Bakanlığı ve<br>Türkiye Cumhuriyeti Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı                                                                                                                                                                                 |
| <b>Faaliyet Gösterdiği Sektör</b> | : Yükseköğretim                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Kuruluş Tarihi</b>             | : 30 Eylül 1995                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Bütçesi</b>                    | : Özel Bütçe                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>İlgili Mevzuat</b>             | : 06 Ağustos 1996 tarih ve 22719 sayılı T.C. Resmi Gazete’de<br>yayımlanan 96/8350 karar sayılı “Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti<br>ile Kırgız Cumhuriyeti Hükümeti Arasında Kırgızistan’ın Başkenti<br>Bişkek Şehrinde Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi<br>Kurulmasına Dair Anlaşma” |
| <b>İletişim Adresi</b>            | : C. Aytmatov Caddesi No:56<br>720044, Bişkek/KIRGIZISTAN                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Telefon No</b>                 | : 00 996 312 49 27 86-88                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Faks No</b>                    | : 00 996 312 49 27 61                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Web Site Adresi</b>            | : <a href="http://www.manas.edu.kg">http://www.manas.edu.kg</a>                                                                                                                                                                                                                          |

### 0.1. Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Hakkında

#### 0.1.1. Tarihçe

Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Türkiye Cumhuriyeti ile Kırgız Cumhuriyeti Hükümetleri arasında Kırgızistan’ın başkenti Bişkek’te Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi’nin kurulmasına dair 30/09/1995 tarihinde İzmir’de imzalanan anlaşmanın her iki ülke yetkili makamlarınca onaylanmasını takiben kurulmuştur. 1996 yılında Bişkek’te yapılanma sürecini başlatan üniversite, fiilen eğitim-öğretim faaliyetlerine 1997-1998 eğitim-öğretim yılında; Fen-Edebiyat Fakültesi Türkoloji ve Tarih Bölümleriyle, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü ile Mühendislik Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü ile ve Modern Diller Yüksekokulu Türkiye Türkçesi-Kırgız Türkçesi Hazırlık Bölümleri olmak üzere 3 Fakülte 4 Bölüm, 1 Yüksekokul ile eğitim-öğretime başlamıştır.

Üniversitemiz 2022-2023 Eğitim-Öğretim Yılında 11 Fakülte, 1 Yüksekokul, 1 Meslek Yüksekokulu’nda önlisans ve lisans; Fen Bilimleri, Sosyal Bilimler, Avrasya Tarih, Dil ve Arkeoloji Araştırma ve Geleneksel Oyun ve Spor Araştırma olmak üzere 4 Enstitüde Yüksek Lisans ve Doktora faaliyetlerini sürdürmektedir. Bunun yanı sıra 7 Araştırma ve Uygulama Merkezinde

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 3/43        |

bilimsel çalışmalar devam etmektedir. Ayrıca idari faaliyetler Genel Sekreterlik koordinatörlüğünde 7 Daire Başkanlığı ile yürütülmektedir.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesine bağlı Fakülte, Yüksekokul ve Enstitülerin kuruluş ve öğrenci olarak eğitim-öğretime geçiş tarihleri ile idari birimlerin kuruluş tarihleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

| Kurulu Bulunan Birim Adları                   | Bulunduğu Şehir | Kuruluş Tarihi | Kanun veya Resmi Gazete Tarih ve Sayısı | Faal Değil | Hizmet/Eğitim-Öğretime Başladığı Yıl |
|-----------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------------------|------------|--------------------------------------|
| <b>İDARİ BİRİMLER</b>                         |                 |                |                                         |            |                                      |
| Rektörlük                                     | Bişkek          | 06.08.1996     | 96/8350                                 |            | 1996                                 |
| Genel Sekreterlik                             | Bişkek          | 06.08.1996     | 96/8350                                 |            | 1996                                 |
| Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı                | Bişkek          | 17.05.2001     | 2001-10/3                               |            | 2001                                 |
| Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı | Bişkek          | 17.05.2001     | 2001-10/3                               |            | 2001                                 |
| Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı             | Bişkek          | 17.05.2001     | 2001-10/3                               |            | 2001                                 |
| Personel Dairesi Başkanlığı                   | Bişkek          | 17.05.2001     | 2001-10/3                               |            | 2001                                 |
| Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı      | Bişkek          | 17.05.2001     | 2001-10/3                               |            | 2001                                 |
| Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı        | Bişkek          | 23.10.2007     | 2007-03/1                               |            | 2007                                 |
| Yapı İşleri Dairesi Başkanlığı                | Bişkek          | 17.05.2001     | 2001-10/3                               |            | 2001                                 |
| <b>AKADEMİK BİRİMLER</b>                      |                 |                |                                         |            |                                      |
| <b>FAKÜLTELER</b>                             |                 |                |                                         |            |                                      |
| Edebiyat Fakültesi                            | Bişkek          | 25.04.2008     | 2008-01/1                               |            | 2008                                 |
| Fen Fakültesi                                 | Bişkek          | 25.04.2008     | 2008-01/1                               |            | 2008                                 |
| Güzel Sanatlar Fakültesi                      | Bişkek          | 23.10.2007     | 2007-03/4                               |            | 2009                                 |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi          | Bişkek          | 06.08.1996     | 96/8350                                 |            | 1997                                 |
| İlahiyat Fakültesi                            | Bişkek          | 30.11.2010     | 2010-02/4                               |            | 2011                                 |
| İletişim Fakültesi                            | Bişkek          | 20.11.1997     | 1997-01/10                              |            | 1999                                 |
| Mühendislik Fakültesi                         | Bişkek          | 01.09.1997     | 1997-02/5                               |            | 1997                                 |
| Veteriner Fakültesi                           | Bişkek          | 23.10.2007     | 2007-03/4                               |            | 2008                                 |
| Ziraat Fakültesi                              | Bişkek          | 23.10.2007     | 2007-03/4                               |            | 2008                                 |
| Spor Bilimler Fakültesi                       | Bişkek          |                |                                         |            |                                      |
| Turizm Fakültesi                              | Bişkek          | 25.02.2021     | 2021-02.10                              |            | 2021                                 |
| <b>YÜKSEKOKULLAR</b>                          |                 |                |                                         |            |                                      |
| Yabancı Diller Yüksekokulu                    | Bişkek          | 12.02.2001     | 2001-01/5                               |            | 2001                                 |
| <b>MESLEK YÜKSEKOKULLARI</b>                  |                 |                |                                         |            |                                      |
| Meslek Yüksekokulu                            | Bişkek          | 14.09.2006     | 2006-02/5                               |            | 2007                                 |
| <b>ENSTİTÜLER</b>                             |                 |                |                                         |            |                                      |
| Fen Bilimleri Enstitüsü                       | Bişkek          | 09.02.2001     | 2001-4/3                                |            | 2006                                 |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 4/43        |

|                                                     |        |            |           |  |      |
|-----------------------------------------------------|--------|------------|-----------|--|------|
| Sosyal Bilimler Enstitüsü                           | Bişkek | 09.02.2001 | 2001-4/3  |  | 2001 |
| Avrasya Tarih, Dil ve Arkeoloji Araştırma Enstitüsü | Bişkek | 09.02.2001 | 2001-4/3  |  | 2001 |
| Geleneksel Oyunlar ve Spor Araştırma Enstitüsü      |        |            |           |  |      |
| <b>ARAŞTIRMA UYGULAMA MERKEZLERİ</b>                |        |            |           |  |      |
| Biyoteknoloji ve Bioçeşitlilik Araştırma Merkezi    | Bişkek | 25.04.2008 | 2008-01/3 |  | 2008 |
| Orta Asya Araştırmaları Merkezi                     | Bişkek | 30.11.2010 | 2010-02/5 |  | 2010 |
| Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi                | Bişkek | 01.03.2001 | 2001-4.33 |  | 2001 |
| Sürekli Eğitim Merkezi                              | Bişkek | 30.09.2011 | 2011-02/5 |  | 2011 |
| Türk Uygarlığı Araştırma ve Uygulama Merkezi        | Bişkek | 29.06.2002 | 2002-8/16 |  | 2002 |
| Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi        | Bişkek | 28.03.2012 | 2012-01/2 |  | 2012 |

## 0.1.2. Uluslararası Referanslar

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Kalite El Kitabı'nın hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 Standardı referans alınmıştır.

## 0.1.3. Yasal Referanslar

- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi kuruluşu ile ilgili 2809 sayılı yasa
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Kırğız Cumhuriyeti Yükseköğretim Mevzuatı
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- Mali Mevzuat
- Kamu Personeline İlişkin Genel Mevzuat
- Bakanlar Kurulu Kararları
- Yönetmelikler, Yönergeler
- Tebliğler, Genelgeler, Usul ve Esaslar

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

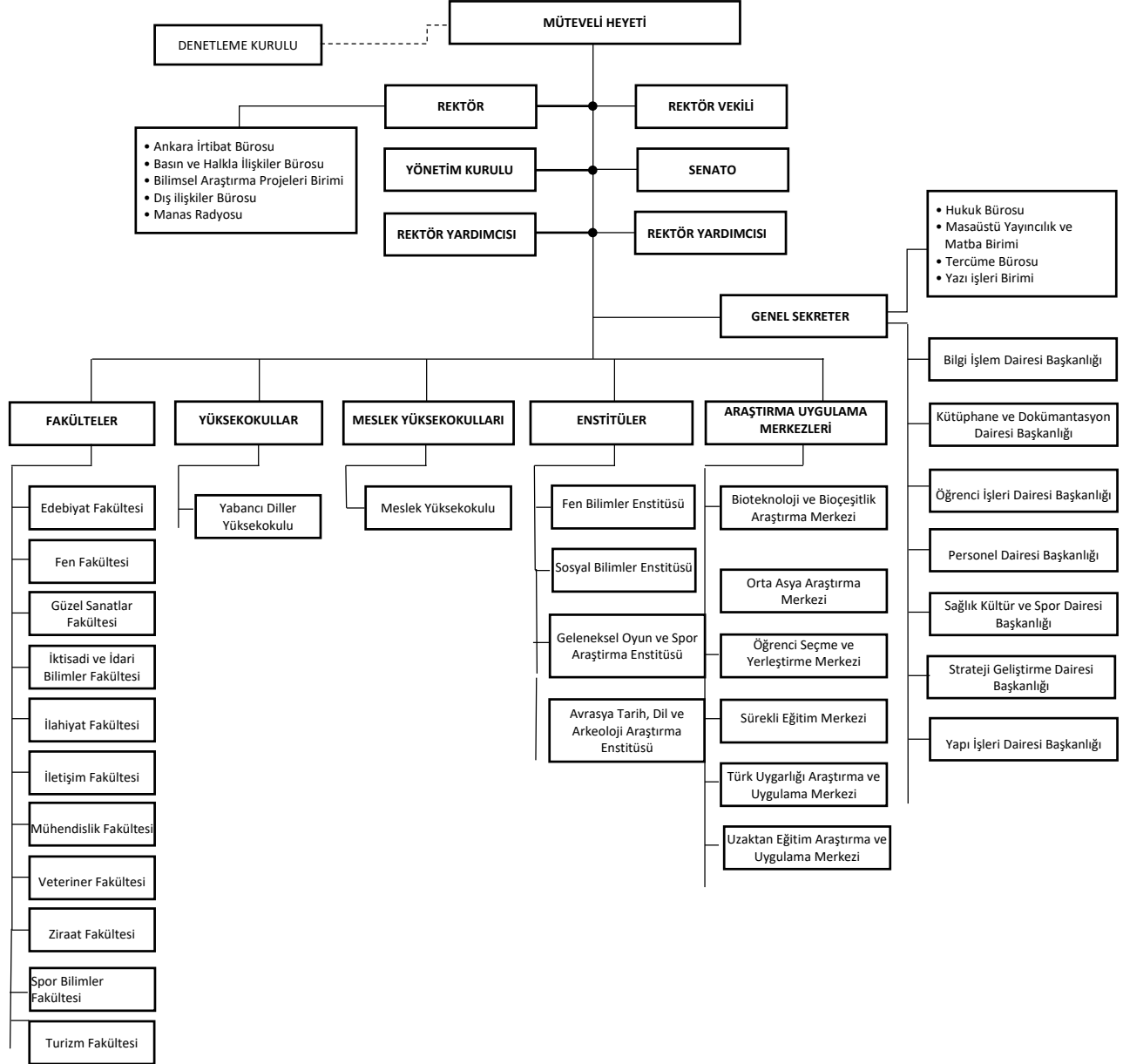
|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 5/43        |

## 0.1.4. Genel Organizasyon Şeması



Hazırlayan

Kalite Kurulu

Onaylayan

Yönetim Temsilcisi



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 6/43        |

## 0.1.5. Üniversitemizin Misyonu

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, kurulduğu günden beri Türk Cumhuriyetleri arasında nitelikli eğitim çalışmaları yürütmeyi temel görevleri arasında kabul etmiştir. Üniversitemizin amacı, modern ve çağdaş eğitim sistemi ile donatılmış Türk gençlerini, ortak anlayış ile bilinçli, kendine yetebilen, sorumluluk sahibi bireyler olarak yetiştirmektir. Kendi kültürel değerlerini koruyup, evrensele ulaşma noktasında şahsiyetçi bireyleri ön plana çıkararak, başta Türk Dünyası olmak üzere dünya bilimine katkı sağlayan ve yeni bir medeniyet tasavvuru hayal eden gençler yetiştirmek, üniversitemizin öncelikleri arasındadır. Üniversitemiz, akademik kadrosu ve öğrencileri ile başta Türk Cumhuriyetleri arasında dil, bilim, tarih, edebiyat, kültür, sanat, ekonomi ve spor alanındaki işbirliğini en üst seviyelere taşımayı aynı zamanda insani değerler üretmek evrensele ulaşmayı şiar edinmiştir.

## 0.1.6. Üniversitemizin Vizyonu

Türk Dünyasının geçmişten gelen temel birikimlerinden faydalanarak saygın, kendini uluslararası alanlarda ispat etmiş, zengin akademik tecrübe ile önder, katılımcı ruhu ve felsefesi olan; aynı zamanda Türk Dünyasına ve medeniyete katkı sağlayan “Uluslararası Seviyede Saygın, Üretken ve Tanınan Bir Üniversite” olmak Üniversitemizin temel hedefleri arasındadır. Hedefimiz çağdaş, öncü, girişimci, yenilikçi, değişime ve gelişime açık, bulunduğu coğrafyada lider ve en çok tercih edilen üniversite olmaktır. Aynı zamanda Kırğızistan’ın kaynaklarına dayalı ve yetişmiş insan gücü odaklı üretim ekonomisine katkı sağlamak ta, Kırğızistan Türkiye Manas Üniversitesi’nin yirmi birinci yüzyıldaki önemli hedefleri arasındadır.

## 0.1.7. Üniversitemizin İlkeleri ve Hedefleri

### 8. Toplumsal Sorumluluk

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Atatürk İlke ve Devrimlerini vazgeçilmez yol gösterici olarak kabul eder. Laik, demokratik, sosyal hukuk devleti ve bölünmez bir bütün olan Cumhuriyetimizin varlığı ve gelişimi için şartsız ve kısıtlamasız çaba harcar.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|





# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 7/43        |

## 2. Bilimsel Yaklaşım

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, bilginin her alanda özgürce üretilebildiği ve yayılabildiği, bilimsel gerçekler dışında hiçbir gücün etkili olmadığı bir ortam oluşturur. Bu doğrultuda tüm çalışanlarını ve öğrencilerini teşvik eder ve ödüllendirir.

## 3. Akademik Özgürlük

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, bilginin her alanda üretilmesi, uygulanması ve yayılmasının ilkelerini yalnız akademik gerçeklerle belirler. Kalıplaşmış düşünce ve fikirlere çağdaş bilimsel yaklaşımların gerektirdiği ölçü ve üslupla karşı çıkar.

## 4. Nitelikli İnsan Yetiştirme

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, öğrencilerine üstün mesleki beceriler kazandırmanın yanı sıra, kültürel ve sosyal yanı kuvvetli, etik kurallara bağlı, liderlik özelliğine sahip bireyler yetiştirerek toplumun refah ve mutluluğu için görev üstlenmelerini sağlar. Ayrıca, geleceğin bilim insanlarının yetiştirilmesi için araştırmacılığı özendirir.

## 5. Katılımcı Yönetim

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi; yönetim ve akademisyenlerin, üniversitenin geleceğini belirlemede söz sahibi olduğu, geniş tabanlı kurallarla tüm öğretim elemanlarının bilgi ve yeteneklerinden yararlandığı, planlı bir yönetim sistemini benimser.

## 6. Eğitim Yöntemi

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, eğitimin dinamik bir yapıda olduğunu, her yıl yeniden gözden geçirilerek iyileştirilmesini; öğrencilerin, mezunların ve ilgili tarafların uygulanmakta olan eğitimi değerlendirmelerini kabul eder ve gerekli düzenlemeleri yapar.

## 7. Yaşam Boyu Öğrenme

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, toplumun her kesimine, gelişen ülke ve dünya koşullarının getirdiği yenilik ve değişimlerin gerektirdiği bilgi ve becerilerin kazandırılması ile insanların yaşam boyu etkin ve üretken kalabilmelerinin gerekliliğine inanır.

## 8. Disiplinler Arası Yaklaşım

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 8/43        |

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, bilimsel, teknolojik, kültürel ve sanatsal değerlerin yaratılmasında, farklı disiplinlerin birlikteliğinin ve bütünsel düşüncenin oluşturacağı zenginlik ve güçten yararlanarak yapılacak akademik çalışmaların çok yönlü yararına inanır ve bu tür etkinlikleri destekler.

## 9. Öğrenciye Destek

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, öğrencilerine sevgi, saygı ve anlayış ile yaklaşarak eğitimleri için gerekli desteği sağlar. Öğrencilerinin toplumsal sorumluluğa sahip, nitelikli bireyler olarak yetiştirmeleri ve çalışma hayatına başarı ile katılmaları için kurumsal ve kurum dışı her türlü olanakların sağlanmasını görev bilir.

## 10. Topluma Hizmet

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, toplumun sorunlarına bilimsel yöntemler kullanarak çözüm üretmeyi ve topluma sunmayı, sanayi hizmet ve tarım sektörleri, yerel yönetimler ve sivil toplum örgütleri ile ortak projeler geliştirmeyi ve sonuçlarını toplumla paylaşmayı görev kabul eder.

## 11. Sosyal, Kültürel, Sanatsal ve Sportif Etkinlikler

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, ürettiği kültürel ve sanatsal değerleri toplumla paylaşmayı, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif çalışmaları toplumun değişik kesimleri ile birlikte yürütmeyi görev kabul eder.

### 0.1.8. Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Kalite Politikası

Toplam kalite anlayışıyla insan merkezlilik, çevreye duyarlılık ve sosyal sorumluluk anlayışıyla hizmete odaklı, uluslararası tanınırlığı ve saygınlığı olan, iç ve dış paydaşları ile sürekli izlenen değerlendirilen ve iyileştirilen, huzur ikliminde;

- Bilimsel ve sosyal alanlarda üretken,
- Rekabetçi,
- Şeffaf,
- Hesap verebilir,
- Ulusal ve evrensel değerlere sahip öğrenciler yetiştiren,

bir üniversite olmayı benimsemiştir.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 9/43        |

## 8. KAPSAM

Kalite El Kitabı kapsamında, Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin TS EN ISO 9001 odaklı Kalite Yönetim Sistemi yer almaktadır.

### 8.4. Amaç

Kalite Yönetim Sistemi'nin amacı; Üniversitemizi uluslararası düzeye getirecek eğitim, araştırma ve hizmeti zamanında ve kaliteli gerçekleştirebilmek, hizmetin sunumu esnasında olabilecek aksaklıkların sistematik olarak çözülmesi, iyileştirilmesi ve tekrarının önlenmesi için gerekli faaliyetleri yürütmek ve uluslararası kabul görmüş standartlar doğrultusunda hizmet sunmak için gerekli tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek ve geliştirmektir.

### 1.2. Hizmet Alan

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi idari ve akademik birimlerinin sunduğu faaliyetlerden yararlanan kişi ve kurumlar hizmet alan olarak tanımlanmıştır. *Hizmet Alan* kavramı, TS EN ISO 9001 Standardında yer alan müşteri kavramı yerine kullanılmıştır.

### Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi  
KTMU-KEK-01 Kalite El Kitabı

## 2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabında, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, süreçlere, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır.

Kalite El Kitabı, Üniversitemizin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının özetini vermektedir. Bu kaynak hazırlanırken başta Üniversitemiz mevzuatı ve TS EN ISO 9000 Standardından yararlanılmıştır.

Her yönetici/birim/çalışan kendi yetki ve düzeyinde bu el kitabının şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

### 2.1. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)  
Kalite Yönetim Sistemi (KYS)  
Risk Yönetim Stratejisi El Kitabı (REK)

Organizasyon El Kitabı (OEK)  
Prosedür (PR)  
Talimatlar (TA)

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 10/43       |

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)  
Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi (GZFT)  
Düzeltilici / Önleyici Faaliyet (DÖF)  
Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

Forumlar (FR)  
Süreçler (ST)  
Liste (LS)

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, TS EN ISO 9001 Standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

### 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

#### 4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz TS EN ISO 9001 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır.

Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metodları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.

Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz Stratejik Planında belirlenmiştir. 2017-2021 yılları arasındaki stratejik planı üniversitenin misyon, vizyon ve temel değerleri ile kurumun ilkeleri ve ana hedefleri temelinde;

- Eğitimde uluslararası bir marka,
- Bilimde bir cazibe merkezi,
- Uluslararasılaşmada örnek,
- Toplum ve iş dünyası için gerçek bir değer,
- Türk Dünyasının birlikteliğinde ve gelişmesinde etkin bir güç,
- Dünya bilimine katkıda saygın bir üniversite,

olabilmesi için uygulaması gereken her türlü faaliyetin gerçekleştirilmesine rehberlik edebilecek amaç, hedef ve stratejileri içermektedir.

Yukarıda da belirtildiği üzere KTMÜ Kalite Yönetim Sistemi; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 11/43       |

arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi süreçlerini etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmış, izlenmeleri ve performans takipleri yapılmaktadır.

## 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

KYS ile ilişkili ilgili tarafları ve ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını Stratejik Planımızın, Paydaş Tespiti ve Analizi bölümünde tanımlamıştır.

Üniversitemizin birçok konuda dış paydaşlarla iş birliği yapma potansiyeli bulunmaktadır. Bu kapsamda araştırma, eğitim-öğretim ve topluma hizmet faaliyetlerinin planlanıp yürütülmesinde paydaşlarla iş birliği yapılarak girişimciliğin geliştirilmesi, tabiat varlıklarının ve kültürel mirasın korunması ve geliştirilmesi, ekonomik ve sosyal hayata katılımın sağlanması, nitelikli insan kaynağının geliştirilmesi gibi çalışmalar yapılmaktadır.

En önemli paydaşlarımız öğrenciler, akademik ve idari personeldir. Öğrenci, akademik ve idari personelimizin ihtiyaç ve beklentileri anket sonuçları analiz edilerek belirlenmekte, ayrıca şikâyet ve önerileri değerlendirilerek bunlara göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Anketler Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

## 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi TS EN ISO 9001 odaklı Kalite Yönetim Sistemi, KTMÜ önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim hizmetlerinin tüm faaliyet alanlarında uygulamaktadır.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin faaliyet alanları;

- Rektörlük
- Genel Sekreterlik
- Bilgi İşlem İşlemleri Dairesi Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı
- Personel Dairesi Başkanlığı
- Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
- Yapı İşleri Dairesi Başkanlığı

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 12/43       |

- Fakülte Dekanlıkları
- Yüksekokul Müdürlükleri
- Enstitü Müdürlükleri
- Merkez Başkanlıkları

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, idari ve akademik birimlerinde yürütülen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için uygulanacak yöntemlerin ayrıntıları, bu el kitabında atıflarına yer verilen süreçler, prosedürler ve talimatlarla belirlenmiştir.

## 4.3.1. Standardlar

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Kalite El Kitabı'nın hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 Standardı referans alınmıştır.

## 4.3.2. Yasal Referanslar

Dış kaynaklı doküman listesinde yer almaktadır.

## 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi TS EN ISO 9001 Standardına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve dokümante etmiştir.

Dokümante edilen Kalite Yönetim Sistemi Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi personeli tarafından uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli geliştirilmektedir.

- Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan süreçler tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- Bu süreçlerin aşamaları ve birbirleri ile ilişkileri belirlenmiştir.
- Süreçlerin verimli bir şekilde işlemesi ve kontrollerinin sağlanması için performans göstergeleri belirlenmiştir.
- Süreçlere ait riskler ve fırsatlar belirlenmiştir.
- Bu süreçler için gerekli bilgi ve kaynaklar sağlanmaktadır.
- Bu süreçler izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir.
- Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

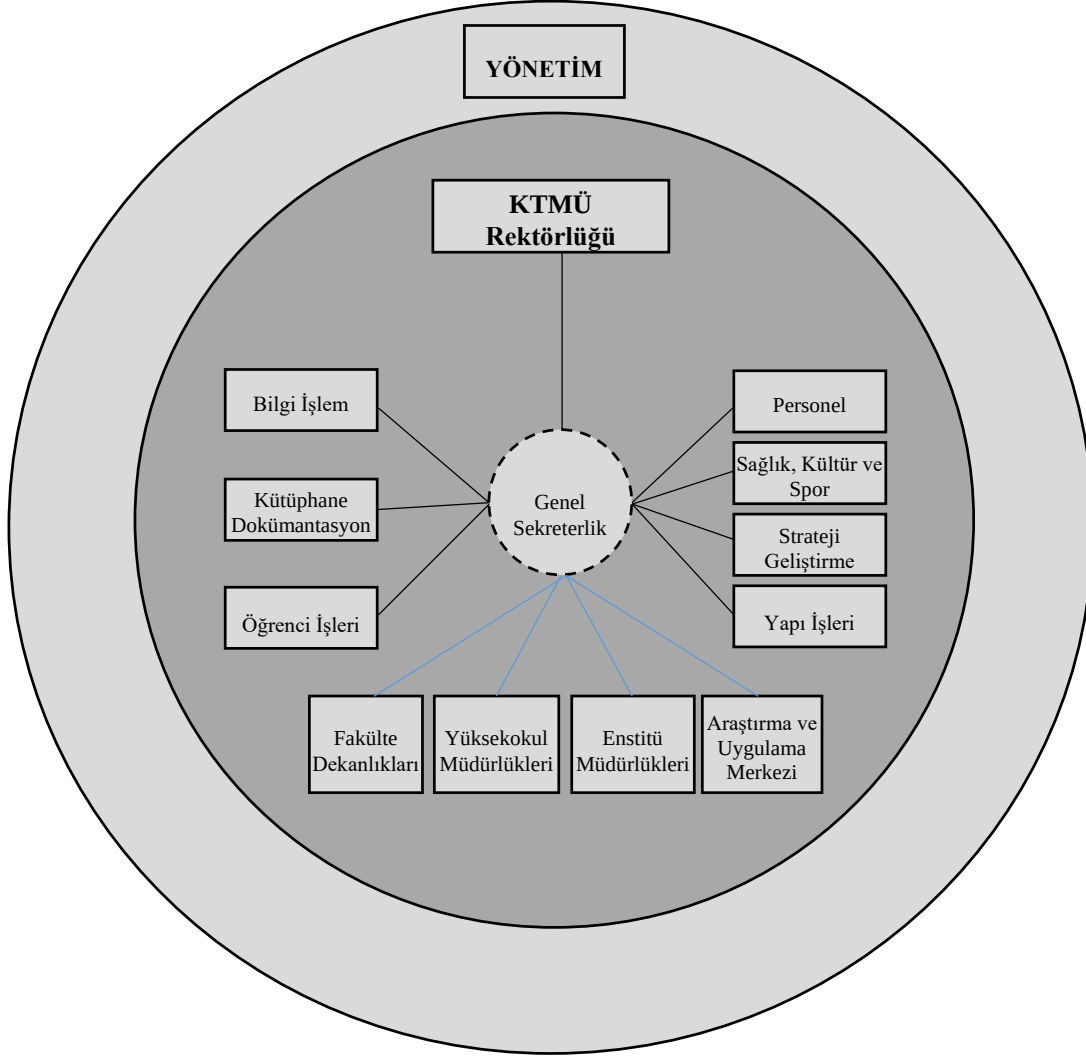
|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 13/43       |

## KIRGIZİSTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK TEŞKİLATI ANA SÜREÇLERİ



### KIRGIZİSTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ

#### 1. Yönetim Ana Süreci

|                                |                |
|--------------------------------|----------------|
| Sürekli İyileştirme Alt Süreci | KTMU-ST-YON-01 |
| Stratejik Planlama Alt Süreci  | KTMU-ST-YON-02 |

#### 2. Genel Sekreterlik Ana Süreci

|                              |               |
|------------------------------|---------------|
| Yazı İşleri Birim Alt Süreci | KTMU-ST-GS-01 |
|------------------------------|---------------|

Hazırlayan

Kalite Kurulu

Onaylayan

Yönetim Temsilcisi



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 14/43       |

| KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ<br>İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ |                |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Masaüstü Yayıncılık ve Matbaa Alt Süreci                                        | KTMU-ST-GS-02  |
| Arşiv Hizmetleri Alt Süreci                                                     | KTMU-ST-GS-03  |
| Güvenlik Hizmetleri Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-GS-04  |
| <b>3. Bilgi İşlem İşlemleri Ana Süreci</b>                                      |                |
| Kullanıcı Destek İşlemleri Alt Süreci                                           | KTMU-ST-BID-01 |
| Yazılım ve Veritabanı İşlemleri Alt Süreci                                      | KTMU-ST-BID-02 |
| Bilgisayar Ağ Sistemleri Alt Süreci                                             | KTMU-ST-BID-03 |
| Sunucu Sistemleri Alt Süreci                                                    | KTMU-ST-BID-04 |
| <b>4. Kütüphane ve Dokümantasyon Ana Süreci</b>                                 |                |
| Teknik Hizmetler Alt Süreci                                                     | KTMU-ST-KDD-01 |
| Okuyucu Hizmetleri Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-KDD-02 |
| <b>5. Öğrenci İşleri Ana Süreci</b>                                             |                |
| Öğrenci İşleri Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-OID-01 |
| Akademik Birim İşleri Alt Süreci                                                | KTMU-ST-OID-02 |
| <b>6. Personel Ana Süreci</b>                                                   |                |
| Kadro ve Atama İşlemleri Alt Süreci                                             | KTMU-ST-PER-01 |
| Görevlendirme İşlemleri Alt Süreci                                              | KTMU-ST-PER-02 |
| Maaş İşlemleri Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-PER-03 |
| Sicil ve Disiplin İşlemleri Alt Süreci                                          | KTMU-ST-PER-04 |
| Hizmet İçi Eğitim İşlemleri Alt Süreci                                          | KTMU-ST-PER-05 |
| <b>7. Sağlık Kültür ve Spor Ana Süreci</b>                                      |                |
| Öğrenci Gelişimi ve Danışmanlık İşlemleri Alt Süreci                            | KTMU-ST-SKS-01 |
| Sağlık Merkezi İşlemleri                                                        | KTMU-ST-SKS-02 |
| Öğrenci Evleri İşlemleri Alt Süreci                                             | KTMU-ST-SKS-03 |
| Misafirhane ve Lojmanlar İşlemleri Alt Süreci                                   | KTMU-ST-SKS-04 |
| Sosyal Tesisler ve Kantin Kafeterya İşlemleri Alt Süreci                        | KTMU-ST-SKS-05 |
| Kültür Şefliği Hizmetleri Alt Süreci                                            | KTMU-ST-SKS-06 |
| <b>8. Strateji Geliştirme Ana Süreci</b>                                        |                |
| Bütçe İşlemleri Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-SGD-01 |
| Muhasebe İşlemleri Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-SGD-02 |
| Tahakkuk İşlemleri Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-SGD-03 |
| Maaliyet Muhasebe İşlemleri (Muhasebe İşl. Süreci)                              | KTMU-ST-SGD-04 |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|





# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 15/43       |

| KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ<br>İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Satın Alma ve İhale Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-SGD-05     |
| Taşınır İşlemler Alt Süreci                                                     | KTMU-ST-SGD-06     |
| <b>9. Yapı İşleri Ana Süreci</b>                                                |                    |
| Yapı İşleri Alt Süreci                                                          | KTMU-ST-YID-01     |
| Teknik İşler Alt Süreci                                                         | KTMU-ST-YID-02     |
| Sivil Savunma Alt Süreci                                                        | KTMU-ST-YID-03     |
| Ulaşım Hizmetleri Alt Süreci                                                    | KTMU-ST-YID-04     |
| Çevre Düzenleme, Genel Temizlik ve Taşıma İşlemleri Alt Süreci                  | KTMU-ST-YID-05     |
| <b>10. Edebiyat Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                     |                    |
| Eğitim-Öğretim ana süreci                                                       | KTMU-ST-EFD-01     |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-EFD-01-001 |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                      | KTMU-ST-EFD-01-002 |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                            | KTMU-ST-EFD-01-003 |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-EFD-01-004 |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-EFD-01-005 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-EFD-01-006 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-EFD-01-007 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                              | KTMU-ST-EFD-01-008 |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                        | KTMU-ST-EFD-01-009 |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                               | KTMU-ST-EFD-01-010 |
| Kayıt Yenileme ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci            | KTMU-ST-EFD-01-011 |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                               | KTMU-ST-EFD-01-012 |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-EFD-01-013 |
| Sınav Programlarının Hazırlanması Alt Süreci                                    | KTMU-ST-EFD-01-014 |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                         | KTMU-ST-EFD-02-001 |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci                   | KTMU-ST-EFD-02-002 |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                      | KTMU-ST-EFD-02-003 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMU-ST-EFD-02-004 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST-EFD-02-005 |
| Arıza-Onarım Alt Süreci                                                         | KTMU-ST-EFD-02-006 |
| <b>12. Fen Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                          |                    |
| Eğitim-Öğretim Süreci                                                           | KTMU-ST-FFD-01     |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 16/43       |

## KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ

|                                                                            |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                            | KTMU-ST-FFD-01-001 |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                 | KTMU-ST-FFD-01-002 |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-FFD-01-003 |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-FFD-01-005 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-FFD-01-006 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                            | KTMU-ST-FFD-01-007 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                         | KTMU-ST-FFD-01-008 |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-FFD-01-009 |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                          | KTMU-ST-FFD-01-010 |
| Kayıt Yenileme ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci       | KTMU-ST-FFD-01-011 |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                          | KTMU-ST-FFD-01-012 |
| Oğrenci Dikey Gecis Alt Süreci                                             | KTMU-ST-FFD-01-013 |
| Sınav Programlarının Hazırlanması Alt Süreci                               | KTMU-ST-FFD-01-013 |
| Gelen Yazıların Dağıtımı ve Cevaplandırılması Alt Süreci                   | KTMU-ST-FFD-02-001 |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtımı ve Takibi Alt Süreci             | KTMU-ST-FFD-02-002 |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST-FFD-02-003 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz) | KTMU-ST-FFD-02-004 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)   | KTMU-ST-FFD-02-005 |
| <b>13. Güzel Sanatlar Fakültesi Ana Süreçleri</b>                          |                    |
| Eğitim-Öğretim ana süreci                                                  | KTMU-ST-GFD-01     |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                            | KTMU-ST-GFD-01-001 |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                 | KTMU-ST-GFD-01-002 |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-GFD-01-003 |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-GFD-01-004 |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-GFD-01-005 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-GFD-01-006 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                            | KTMU-ST-GFD-01-007 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                         | KTMU-ST-GFD-01-008 |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-GFD-01-009 |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                          | KTMU-ST-GFD-01-010 |
| Kayıt Yenileme (Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci        | KTMU-ST-GFD-01-011 |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                          | KTMU-ST-GFD-01-012 |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 17/43       |

## KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ

|                                                                            |                     |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                            | KTMU-ST-GFD-01-012  |
|                                                                            |                     |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                          | KTMU-ST-GFD-01-012  |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                             | KTMU-ST-GFD-01-013  |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                    | KTMU-ST-GFD-02-001  |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci              | KTMU-ST-GFD-02-002  |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST-GFD-02-003  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz) | KTMU-ST-GFD-02-004  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)   | KTMU-ST-GFD-02-005  |
| <b>14. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ana Süreçleri</b>              |                     |
| Çift Anadal Uygulama Alt Süreci                                            | KTMU-ST-İBF-001-001 |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                 | KTMU-ST-İBF-001-002 |
| Gec Kayıt Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-İBF-001-003 |
| Yandal Programı Uygulama Alt Süreci                                        | KTMU-ST-İBF-001-004 |
| Tek Ders Sinavi Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-İBF-001-005 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-İBF-001-006 |
| Oğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                            | KTMU-ST-İBF-001-007 |
| Oğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (Kendi İsteği ile )                        | KTMU-ST-İBF-001-008 |
| Mazaret Sinavi Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-İBF-001-009 |
| Oğrenci İzinli Sayılma Süreci                                              | KTMU-ST-İBF-001-010 |
| Kayıt Yenileme Alt Süreci ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için)       | KTMU-ST-İBF-001-011 |
| Fakülte Yönetim Kurul Alt Süreci                                           | KTMU-ST-İBF-001-012 |
| Oğrenci Dikey Geçis Alt Süreci                                             | KTMU-ST-İBF-001-013 |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                    | KTMU-ST-İBF-02-001  |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci              | KTMU-ST-İBF-02-002  |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST-İBF-02-003  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz) | KTMU-ST-İBF-02-004  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)   | KTMU-ST-İBF-02-005  |
| <b>15. İlahiyat Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                |                     |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                            | KTMU-ST-ILH-01-01   |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                 | KTMU-ST-ILH-01-02   |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-ILH-01-03   |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 18/43       |

## KIRGIZİSTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ

|                                                                            |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Yandal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-ILH-01-04  |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-ILH-01-05  |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-ILH-01-06  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                            | KTMU-ST-ILH-01-07  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                         | KTMU-ST-ILH-01-08  |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-ILH-01-09  |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-ILH-01-09  |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                          | KTMU-ST-ILH-01-10  |
| Kayıt Yenileme ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci       | KTMU-ST-ILH-01-11  |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                             | KTMU-ST-ILH-01-12  |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                          | KTMU-ST-ILH-01-13  |
| Disiplin Kurulu Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-ILH-01-14  |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                    | KTMU-ST-ILH-02-01  |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci              | KTMU-ST-ILH-02-02  |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST-ILH-02-03  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz) | KTMU-ST-ILH-02-04  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)   | KTMU-ST-ILH-02-05  |
| <b>16. İletişim Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                |                    |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                            | KTMU-ST-İLF-01-001 |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                 | KTMU-ST-İLF-01-002 |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-İLF-01-003 |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-İLF-01-004 |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-İLF-01-005 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-İLF-01-006 |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                   | KTMU-ST-İLF-01-009 |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                          | KTMU-ST-İLF-01-010 |
| Kayıt Yenileme ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci       | KTMU-ST-İLF-01-011 |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                          | KTMU-ST-İLF-01-012 |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                             | KTMU-ST-İLF-01-013 |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                    | KTMU-ST-İLF-02-001 |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci              | KTMU-ST-İLF-02-002 |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST-İLF-02-003 |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 19/43       |

| KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ<br>İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMU-ST-İLF-02-004  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST-İLF-02-005  |
| <b>17. Mühendislik Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                  |                     |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-MFD-01-001  |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                         | KTMU-ST-MFD-02-001  |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                      | KTMU-ST-MFD-01-002  |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci                   | KTMU-ST-MFD-02-002  |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                            | KTMU-ST-MFD-01-003  |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                      | KTMU-ST-MFD-02-003  |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-MFD-01-004  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMU-ST-MFD-02-004  |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-MFD-01-005  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST-MFD-02-005  |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-MFD-01-006  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-MFD-01-007  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                              | KTMU-ST-MFD-01-008  |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                        | KTMU-ST-MFD-01-009  |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                               | KTMU-ST-MFD-01-0010 |
| Kayıt Yenileme (Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci             | KTMU-ST-MFD-01-0011 |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                               | KTMU-ST-MFD-01-0012 |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-MFD-01-0013 |
| <b>18. Veteriner Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                    |                     |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-VFD-01-001  |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                      | KTMU-ST-VFD-01-002  |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                            | KTMU-ST-VFD-01-003  |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-VFD-01-004  |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST-VFD-01-005  |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-VFD-01-006  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-VFD-01-007  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                              | KTMU-ST-VFD-01-008  |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                        | KTMU-ST-VFD-01-009  |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                               | KTMU-ST-VFD-01-010  |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 20/43       |

| KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ<br>İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Kayıt Yenileme ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci            | KTMU-ST-VFD-01-011   |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                               | KTMU-ST-VFD-01-012   |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                                  | KTMU-ST-VFD-01-013   |
| Gelen Yazıların Dağıtımı ve Cevaplandırılması Alt Süreci                        | KTMU-ST-VFD-02-001   |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtımı ve Takibi Alt Süreci                  | KTMU-ST-VFD-02-002   |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                      | KTMU-ST-VFD-02-003   |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMU-ST-VFD-02-004   |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST-VFD-02-005   |
| <b>19. Ziraat Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                       |                      |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                                 | KTMÜ-ST-ZFD-01-001   |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                      | KTMÜ-ST-ZFD-01-002   |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                            | KTMÜ-ST-ZFD-01-003   |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                      | KTMÜ-ST-ZFD-01-004   |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                      | KTMÜ-ST-ZFD-01-005   |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                       | KTMÜ-ST-ZFD-01-006   |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                                 | KTMÜ-ST-ZFD-01-007   |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (Kendi İsteği ile)                              | KTMÜ-ST-ZFD-01-008   |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                        | KTMÜ-ST-ZFD-01-009   |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                               | KTMÜ-ST-ZFD-01-010   |
| Kayıt Yenileme (Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci             | KTMÜ-ST-ZFD-01-011   |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                               | KTMÜ-ST-ZFD-01-012   |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                                  | KTMÜ-ST-ZFD-01-013   |
| Gelen Yazıların Dağıtımı ve Cevaplandırılması Alt Süreci                        | KTMÜ-ST-ZFD-02-001   |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtımı ve Takibi Alt Süreci                  | KTMÜ-ST-ZFD-02-002   |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                      | KTMÜ-ST-ZFD-02-003   |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMÜ-ST-ZFD-02-004   |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMÜ-ST-ZFD-02-005   |
| <b>20. Spor Bilimler Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                |                      |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-SBF-01-001   |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                      | KTMU-ST- SBF -01-002 |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                            | KTMU-ST- SBF -01-003 |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST- SBF -01-004 |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 21/43       |

## KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ

|                                                                            |                      |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST- SBF -01-005 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                  | KTMU-ST- SBF -01-006 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                            | KTMU-ST- SBF -01-007 |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                         | KTMU-ST- SBF -01-008 |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                   | KTMU-ST- SBF -01-009 |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                          | KTMU-ST- SBF -01-010 |
| Kayıt Yenileme( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci        | KTMU-ST- SBF -01-011 |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                          | KTMU-ST- SBF -01-012 |
| Fakülte Kurulu Alt Süreci                                                  | KTMU-ST- SBF -01-013 |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                    | KTMU-ST- SBF -02-001 |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci              | KTMU-ST- SBF -02-002 |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST- SBF -02-003 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz) | KTMU-ST- SBF -02-004 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)   | KTMU-ST- SBF -02-005 |
| <b>21. Turizm Fakültesi Ana Süreçleri</b>                                  |                      |
| Çift Anadal Uygulama Alt Sureci                                            | KTMU-ST- TFD -01-001 |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Sureci                                 | KTMU-ST- TFD -01-002 |
| Geç Kayıt Alt Sureci                                                       | KTMU-ST- TFD -01-003 |
| Yandal Pogramı Uygulama Alt Sureci                                         | KTMU-ST- TFD -01-004 |
| Tek Ders Sınavı Alt Sureci                                                 | KTMU-ST- TFD -01-005 |
| Notlara İtiraz Alt Sureci                                                  | KTMU-ST- TFD -01-006 |
| Oğrenci İlişki Kesme Alt Sureci                                            | KTMU-ST- TFD -01-007 |
| Oğrenci İlişki Kesme Alt Sureci Süreci (kendi isteği ile)                  | KTMU-ST- TFD -01-008 |
| Mazaret Sınavı Alt Sureci                                                  | KTMU-ST- TFD -01-009 |
| Oğrenci İzinli Sayılma Sureci                                              | KTMU-ST- TFD -01-010 |
| Kayıt Yenileme Alt Sureci ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için)       | KTMU-ST- TFD -01-011 |
| Fakülte Yönetim Kurul Alt Sureci                                           | KTMU-ST- TFD -01-012 |
| Oğrenci Dikey Gecis Alt Sureci                                             | KTMU-ST- TFD -01-013 |
| Gelen Yazıların Dağıtım ve Cevaplandırılması Alt Süreci                    | KTMU-ST- TFD -02-001 |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtım ve Takibi Alt Süreci              | KTMU-ST- TFD -02-002 |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                 | KTMU-ST- TFD -02-003 |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz) | KTMU-ST- TFD -02-004 |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|





# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 22/43       |

| KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ<br>İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST- TFD -02-005 |
| <b>22. Yabancı Diller Yüksekokulu Ana Süreçleri</b>                             |                      |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                       | KTMU-ST-YYO-01-001   |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                                 | KTMU-ST-YYO-01-002   |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                              | KTMU-ST-YYO-01-003   |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                        | KTMU-ST-YYO-01-004   |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                               | KTMU-ST-YYO-01-005   |
| Fakülte Yönetim Kurulu Alt Süreci                                               | KTMU-ST-YYO-01-006   |
| Gelen Yazıların Dağıtımı ve Cevaplandırılması Alt Süreci                        | KTMU-ST-YYO-02-001   |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtımı ve Takibi Alt Süreci                  | KTMU-ST-YYO-02-002   |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                      | KTMU-ST-YYO-02-003   |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMU-ST-YYO-02-004   |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST-YYO-02-005   |
| <b>23. Meslek Yüksekokulu Ana Süreçleri</b>                                     |                      |
| Çift Anadal Programı Alt Süreci                                                 | KTMU-ST- MYO-01-001  |
| Ders Muafiyetleri ve İntibaklar Alt Süreci                                      | KTMU-ST- MYO-01-002  |
| Geç Kayıt Alt Süreci                                                            | KTMU-ST- MYO-01-003  |
| Yandal Programı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST- MYO-01-004  |
| Tek Ders Sınavı Alt Süreci                                                      | KTMU-ST- MYO-01-005  |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                                                       | KTMU-ST- MYO-01-006  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci                                                 | KTMU-ST- MYO-01-007  |
| Öğrenci İlişki Kesme Alt Süreci (kendi isteği ile)                              | KTMU-ST- MYO-01-008  |
| Mazeret Sınav Alt Süreci                                                        | KTMU-ST- MYO-01-009  |
| Öğrenci İzinli Sayılma Alt Süreci                                               | KTMU-ST- MYO-01-010  |
| Kayıt Yenileme ( Azami Öğrenim Süresini Dolduranlar için) Alt Süreci            | KTMU-ST- MYO-01-011  |
| Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu Alt Süreci                                    | KTMU-ST- MYO-01-012  |
| Öğrenci Dikey Geçiş Alt Süreci                                                  | KTMU-ST- MYO-01-013  |
| Gelen Yazıların Dağıtımı ve Cevaplandırılması Alt Süreci                        | KTMU-ST- MYO-02-001  |
| Giden Yazıların İlgili Birimlere Dağıtımı ve Takibi Alt Süreci                  | KTMU-ST- MYO-02-002  |
| Akademik ve İdari Personel İzin Alt Süreci                                      | KTMU-ST- MYO-02-003  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluksuz-yevmiyesiz)      | KTMU-ST- MYO-02-004  |
| Akademik ve İdari Personel Görevlendirme Alt Süreci (yolluklu-yevmiyeli)        | KTMU-ST- MYO-02-005  |

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|





# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 23/43       |

## KIRGIZISTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE AKADEMİK BİRİM ALT SÜREÇLERİ

### 24. Fen Bilimleri Enstitüsü Ana Süreçleri

|                                              |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| Evrak Kayıt Alt Süreci                       | KTMU-ST-FBE-01.01 |
| Malzeme Talebi Alt Süreci                    | KTMU-ST-FBE-01.02 |
| Personel görevlendirme Alt Süreci            | KTMU-ST-FBE-01.03 |
| Demirbaş Sayım Alt Süreci                    | KTMU-ST-FBE-01.04 |
| Personel İzni Alt Süreci                     | KTMU-ST-FBE-01.05 |
| Öğrenci Kabulü ve Kayıt İşlemleri Alt Süreci | KTMU-ST-FBE-02.01 |
| Mezuniyet İşlemleri Alt Süreci               | KTMU-ST-FBE-02.02 |
| Yönetim Kurulu Alt Süreci                    | KTMU-ST-FBE-02.03 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                    | KTMU-ST-FBE-02.04 |
| Öğrencilik Hakkını Saklı Tutma Alt Süreci    | KTMU-ST-FBE-02.05 |
| Kredi Aktarma ve Ders Muafiyeti Alt Süreci   | KTMU-ST-FBE-02.06 |

### 25. Sosyal Bilimleri Enstitüsü Ana Süreçleri

|                                              |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| Evrak Kayıt Alt Süreci                       | KTMU-ST-SBE-01.01 |
| Malzeme Talebi Alt Süreci                    | KTMU-ST-SBE-01.02 |
| Personel görevlendirme Alt Süreci            | KTMU-ST-SBE-01.03 |
| Demirbaş Sayım Alt Süreci                    | KTMU-ST-SBE-01.04 |
| Personel İzni Alt Süreci                     | KTMU-ST-SBE-01.05 |
| Öğrenci Kabulü ve Kayıt İşlemleri Alt Süreci | KTMU-ST-SBE-02.01 |
| Mezuniyet İşlemleri Alt Süreci               | KTMU-ST-SBE-02.02 |
| Yönetim Kurulu Alt Süreci                    | KTMU-ST-SBE-02.03 |
| Notlara İtiraz Alt Süreci                    | KTMU-ST-SBE-02.04 |
| Öğrencilik Hakkını Saklı Tutma Alt Süreci    | KTMU-ST-SBE-02.05 |
| Kredi Aktarma ve Ders Muafiyeti Alt Süreci   | KTMU-ST-SBE-02.06 |

### Bu Bölüm ile İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

KTMU-PR-YON-01 Doküman Kontrol Prosedürü

KTMU-PR-YON-02 Kalite Kayıtları Prosedürü

KTMU-PR-YON-08 Elektronik Ortamdaki Verilerin Yedeklenmesi Prosedürü

KTMU-PR-YON-10 Kurum Arşiv Hizmetleri Prosedürü

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 24/43       |

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi üst yönetimi; Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerini aşağıdaki şekilde göstermektedir:

- Öğrenci, akademik ve idari personel ile ilişkimiz olan kurum ve kuruluşların istek/beklentilerini ve diğer yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesinin önemini bütün kurum personeline aktarır, bilgilendirir ve bilinçlendirir.
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini, kurum politika ve hedeflerinin önemli bir parçası olarak oluşturur.
- Paydaş ve süreç yaklaşımli bir yönetim sistemi oluşturur.
- Sistemin etkinliğini ölçmek ve gerekli önlemleri almak için yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini organize eder.
- Sistemin güvence altına alınması için gerekli kaynakları temin eder.
- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi bünyesinde gerekli yasal şartları sağlar.

#### 5.1.2. Müşteri Odağı

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nce sağlanan hizmetlerin ve/veya üretilen ürünlerin KTMÜ tarafından belirtilen şartlar dâhilinde verildiğini ve korunduğunu ilgili tüm süreçleri kontrol ederek güvence altına alınmaktadır. İdari ve Akademik Birimlerde gerçekleştirilen tüm faaliyetlerden yararlanan kişi, kurum ve kuruluşların memnuniyetini sağlamak ve bu memnuniyeti geliştirmek esastır.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin Kalite Politikası, Üniversitenin Kalite ve Akreditasyon politikalarının bir parçası olarak kurum üst yönetimi tarafından oluşturulmuştur. Düzenli aralıklar ile yapılan yönetimin gözden geçirme toplantılarında uygunluğu ve etkinliği değerlendirilir. Gerekli görüldüğünde revize edilerek tekrar yayınlanır. Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin kalite politikası bu Kalite El Kitabı'nın 0.1.8. maddesinde verilmiştir.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 25/43       |

## 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

KTMÜ Kalite Politikasının çalışanlarımız tarafından bilinmesi ve anlaşılması, hizmet içi eğitimler, web sayfası ve spark aracılığı ile sağlanmıştır. Kalite Politikasının anlaşılması ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir. Kalite Politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirmektedir.

## 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde görev alanların, yaptıkları işin hizmet kalitesine etkisi Organizasyon El Kitabı'nın Görev Tanımları bölümünde verilmiştir.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde çalışan personelin birbirleriyle olan karşılıklı ilişkileri (yatay ve dikey ilişkileri), temsil etme ile ilgili bilgiler KTMÜ Genel Organizasyon Şemasında, Görev Tanımlarında, prosedürlerde ve bu Kalite El Kitabı'nda belirtilmiştir.

Yönetim Temsilcisi; süreçlerin KTMÜ-KYS çerçevesinde yürütülmesi, sürdürülmesi ve geliştirilmesini sağlamaktan sorumludur.

İlgili ana süreç sorumlusu, alt süreç sorumluları ile birlikte, kalite sistem dokümantasyonunda belirtilen kuralların ve sorumlulukların birlikte çalıştıkları tüm personel tarafından bilindiğini garanti altına almakla yükümlüdür.

### Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

KTMU-KEK-01 Kalite El Kitabı

KTMU-OEK-03 Genel Organizasyon Şeması

KTMU-OEK-04 Görev Tanımları

KTMU-PR-YON-01 Doküman Kontrol Prosedürü

KTMU-PR-YON-02 Kalite Kayıtları Prosedürü

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Risklerin ve fırsatların belirlenmesi, Stratejik Plan hazırlama sürecinde değerlendirilmiştir. GZFT (SWOT) analizi yapılarak, üniversitenin güçlü ve zayıf yönleri ile üniversite dışında oluşabilecek

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 26/43       |

fırsatlar ve tehditler belirlenmiştir. Stratejik Plan hazırlama sürecinde amaç, hedef ve bunlara bağlı olarak stratejiler belirlenirken, riskler ve kontrol faaliyetleri de belirlenmiştir. Yönetim sisteminin beklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine yönelik istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla risklerin yönetimi sağlanmaktadır.

Üniversitemizin Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere yönelik faaliyetlerde, süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için uygulanacak usul ve esasları belirlemiş ve risk yönetimi oluşturulmuştur. Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin İşleyiş Esaslarına Dair Anlaşma ile Üniversite Tüzüğü'nün ilgili maddeleri ile Üniversitede uygulanmakta olan TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine dayanılarak Risk Yönetim Stratejisi El Kitabı hazırlanmıştır.

Riskler, Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere yönelik süreç bazında değerlendirilerek ele alınmakta ve Risk Analiz Formunda değerlendirilmektedir. Ayrıca riskler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları ile izlenmekte, gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyet olarak uygulanmaktadır.

## 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin kalite hedefleri Rektörlükçe belirlenmekte ve Sürekli İyileştirme Alt Süreci dikkate alınarak Yönetim Temsilciliği tarafından tüm ana ve alt süreç sahiplerine duyurulmaktadır.

Rektör tarafından belirlenen kalite hedeflerine ulaşılması ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için, süreçler bazında oluşturulan süreç performans göstergeleri her süreç için Süreç Tanımları'nda belirtilmiştir. Süreçlerin performans göstergeleri her sürecin sahibi tarafından ilgili göstergenin periyoduna uygun olarak takip edilir.

Sonuçlar; Sürekli İyileştirme Alt Süreci dikkate alınarak, Yönetim Temsilcisi'nin katılımı ile her YGG toplantısı öncesi en az bir kez yapılan kalite kurulu toplantısında incelenir ve hedefler ile kıyaslanır. Kalite hedeflerine ulaşılması ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesine yönelik kararlar alınır. Toplantılarda alınan kararlar, faaliyetler, termin ve sorumluluklar Toplantı Tutanağına kaydedilir. Alınan kararların takibi bir sonraki toplantılarda yapılır.

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 27/43       |

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında, Denetimler sonucunda, paydaşların talep ve şikâyetlerinin değerlendirilmesinde vb. toplantılarda tespit edilmektedir. Tespit edilen değişiklikler planlanır ve Rektör onayı ile gerçekleştirilir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

## **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

KTMU-KEK-01 Kalite El Kitabı

KTMU-OEK-03 Genel Organizasyon Şeması

KTMU-OEK-04 Görev Tanımları

KTMU-PR-YON-01 Doküman Kontrol Prosedürü

KTMU-PR-YON-02 Kalite Kayıtları Prosedürü

## **7. DESTEK**

### **7.1. Kaynaklar**

#### **7.1.1. Genel**

KTMÜ, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması, için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemekte ve temin etmektedir.

#### **7.1.2. Kişiler**

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen personelin, uygun eğitim-öğrenim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Üniversitenin hizmet kalitesini etkileyen insan kaynağı için gerekli nitelikler, ilgili mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

#### **7.1.3. Alt Yapı**

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi öğrenci, akademik ve idari personel ile ilişkimiz olan kurum ve kuruluşların isteklerine uygunluğunu sağlamak için ihtiyaç duyulan alt yapıyı belirler ve sürdürür. Bu alt yapının uygun şartlarda sürekliliğinin sağlanması, iyileştirilmesi ve/veya yeni yatırımların gerçekleştirilmesi için; bütçe çalışmaları, hedeflerin takip edilmesi ve yönetimin gözden geçirilme toplantılarından yararlanır.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 28/43       |

Alt yapı ihtiyaçlarının karşılanması ve sürekliliğinin sağlanması için,

- Yapı İşleri Arıza Bakım Onarım Talep Prosedürü,
- Yapı İşleri Alt Süreci,
- Teknik İşler Alt Süreci,
- Teknik Hizmetler Alt Süreci,
- Kullanıcı Destek İşlemleri Alt Süreci,
- Yazılım ve Veritabanı İşlemleri Alt Süreci,

kapsamında yapılan tanımlara göre yürütülmektedir.

## 7.1.4. Süreçlerin (Proseslerin) İşletimi için Çevre

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, öğrenci, akademik ve idari personel ile ilişkimiz olan kurum ve kuruluşların istekleri ve standartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirleyip uygulamaktadır.

Kapalı ve açık alanların temizliği, Çevre Düzenlemesi, Genel Temizlik ve Taşıma İşlemleri Alt Sürecine göre gerçekleştirilir.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde tüm paydaşların Mal ve Can Güvenliği Sivil Savunma Alt Süreci ile Güvenlik Hizmetleri Alt Sürecinde belirtildiği şekilde sağlanır.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde acil durumlara hazırlık, Sivil Savunma Alt Sürecinde belirtildiği şekilde sağlanır.

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde eğitim ve araştırma kaynakları, Okuyucu Hizmetleri Alt Sürecinde belirtildiği şekilde sağlanır.

## 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullanıldığında geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakların tayin ve temin edilmesi ilgili prosedürlerle sağlanmaktadır.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 29/43       |

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Birim tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda kalibre edilmesi/doğrulanması sağlanmakta ve dokümante edilmektedir.

## 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, kütüphane ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgidir.

Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilen kurumsal bilginin sürekliliğinin sağlanması, hazır bulundurulması; ihtiyaçların ve eğilimlerin değişmesi durumunda güncel bilginin dikkate alınması, ilave bilgi ve gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

## 7.2. Yeterlilik

Üniversite Yönetimi; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve yeni başlayan personele belli bir program dahilinde oryantasyon eğitimi verilmektedir. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra tüm çalışanlarımıza, kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi için kalite yönetimi ile ilgili eğitimler verilmektedir. Çalışanlarımıza verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi, eğitim planının yapılması, eğitimlerin gerçekleştirilmesi ve eğitimlerin değerlendirilmesi Hizmet İçi Eğitim Prosedürüne göre düzenlenmektedir.

## 7.3. Farkındalık

Tüm çalışanlarımız için Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedeflerimizi öğretmek, kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bunun yanında tüm personelimizle üniversitemizin <http://kys.manas.edu.kg/> linkinden kalite ile ilgili bilgi ve belgeler paylaşılmaktadır.

## 7.4. İletişim

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 30/43       |

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde iç iletişim ve bilgi akışı Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında tanımlanmıştır. Kalite ile ilgili şartların, hedeflerin ve elde edilen sonuçların tüm personelce bilinmesinden üst yönetim adına Yönetim Temsilciliği, birimler adına ise Kalite Elçileri sorumludur.

Üniversitemizde, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- Elektronik Posta,
- Telefon-Faks,
- Hizmet İçi Eğitimler,
- YGG Toplantıları,
- Yüz Yüze Görüşmeler,
- Spark,
- Manas.Net Kurumsal Kaynak Yönetim Sistemi,
- Sosyal Medya,
- Dilek, Şikâyet ve Öneri alma araçları vb. yöntemler kullanılmaktadır.

## 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Kurumumuzda KYS için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, elektronik olarak <http://kys.manas.edu.kg/> linkinden ulaşılabilir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Üniversitemizin KYS doküman yapısı aşağıdaki gibidir:

- Kalite El Kitabı
- Risk Yönetim Stratejisi El Kitabı
- Organizasyon El Kitabı
- Prosedürler
- Süreç Tanımları
- Talimatlar
- Formlar
- Listeler
- Dış kaynaklı dokümanlar

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|





# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 31/43       |

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi ilgili birimlerce hazırlanmakta ve KYS Yönetim Temsilciliği tarafından da onaylanmaktadır. Tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları “Kalite Kayıtları Prosedürü”nde açıklanmıştır.

## 7.5.3. Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS kapsamında dokümente edilmiş bilgi ve belgelerin uygunluğu, uygun şekilde korunması için kayıtların belirlenmesi, muhafazası ve tekrar elde edilebilirliği yöntemleri “Doküman Kontrol Prosedürü”nde açıklanmıştır.

### Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar

- KTMU-OEK-04 Organizasyon El Kitabı
- KTMU-PR-YON-06 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- KTMU-PR-YON-11 Yapı İşleri Arıza Bakım Onarım Talep Prosedürü
- KTMU-ST-BID-01 Kullanıcı Destek İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-BID-02 Yazılım ve Veri Tabanı İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-DHD-03 Sivil Savunma Alt Süreci
- KTMU-ST-DHD-04 Güvenlik Hizmetleri Alt Süreci
- KTMU-ST-DHD-06 Çevre Düzenlemesi, Genel Temizlik ve Taşıma İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-DHD-05 Ulaşım Hizmetleri Alt Süreci
- KTMU-ST-KDD-01 Teknik Hizmetler Alt Süreci
- KTMU-ST-KDD-02 Okuyucu Hizmetleri Alt Süreci
- KTMU-ST-PER-01 Kadro ve Atama İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-PER-02 Görevlendirme İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-PER-04 Sicil ve Disiplin İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-PER-05 Hizmet İçi Eğitim İşlemleri Alt Süreci
- KTMU-ST-YID-01 Yapı İşleri Alt Süreci
- KTMU-ST-YID-02 Teknik İşler Alt Süreci

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 32/43       |

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi hizmetin gerçekleştirilmesi süreçlerini planlamakta ve geliştirmektedir. Bu süreçler, Kalite Yönetim Sisteminin diğer süreçleri ile uyumludur.

Hizmet gerçekleştirmenin planlanmasında;

- Kalite hedefleri ve hizmet için şartlar,
- Süreçlerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması için gereksinimler,
- Sunulan hizmetinin doğrulanması, geçerli kılınması, izlenmesi, kontrolü ve hizmetin tamamlanması ile ilgili kabul kriterleri,

ilgili süreç dokümanlarında belirlenmiştir. Gerçekleştirilen hizmetlerin şartları karşıladığını kanıtlamak için gerekli kayıtlar, Kalite Kayıtları Prosedürüne göre saklanır.

## 8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

### 8.2.1. Müşteri ile İletişim

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, tüm faaliyetleriyle ilgili bilgileri Üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ve paydaşlarımızdan gelen talepler, şikâyet ve öneriler web sitesinde yer alan <https://info.manas.edu.kg/kayriluu/index.php?r=pikir-kayriluu%2Fcreate> linkindeki form ile veya Üniversite binalarda bulunan Dilek ve Öneri Kutularına yapılabilmektedir. Bu bildirimler toplanmakta ve analiz edilmektedir. Analiz sonucunda iyileştirme çalışmaları gerekiyorsa gerekli iyileştirmeler de yapılarak kayıt altına alınıp saklanmaktadır.

### 8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Kurumsal ve bireysel hizmet alanlarla ilgili hizmete bağlı şartların belirlenmesi iki başlık altında toplanır;

- a) Hizmet ile ilgili yasal şartlar; <http://kys.manas.edu.kg> adresinde Dış Kaynaklı Dokümanlar'da Kanunlar, Tüzük ve Yönetmelikler olarak belirtilmiştir.
- b) Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin hizmet ile ilgili şartları aşağıdaki dokümanlarda verilmiştir.
  - Anlaşma
  - Tüzük
  - KTMÜ Yönetmelikleri
  - KTMÜ Yönergeleri
  - Senato Kararları
  - Yönetim Kurulu Kararları

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 33/43       |

- Kalite El Kitabı
- Organizasyon El Kitabı
- Prosedürler
- Süreç Tanımları

## 8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi hizmete bağlı şartları yukarıda belirtilen süreç dokümanlarına göre gözden geçirir. Gözden geçirme hizmet sunumundan önce gerçekleştirilir ve hizmet alan şartlarını, kurum şartlarını ve yasal şartları kapsar. Gözden geçirme sırasında;

- Hizmetin tam olarak tanımlanmış olduğu,
- Değişiklikler söz konusu ise ilgili konularda görüş birliğinin sağlanmış olduğu,
- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin gereklilikleri yerine getirebilirliği,

doğrulur.

## 8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi sunduğu eğitim-öğretim hizmeti ile ilgili yeni şartlar oluştuğunda bu şartlar Üniversitenin web sayfası (<http://kys.manas.edu.kg>)'ndan ve Spark üzerinden duyurulmaktadır.

## 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

### 8.3.1. Genel

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesinde ürün ve hizmet tasarımı ve geliştirilmesi için Araştırma ve Geliştirme Süreci oluşturulmuştur. Tasarım ve geliştirme faaliyeti talep olarak yönetimin onaylanması ile başlar ve hizmetin ve ürünün uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.

### 8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesinde yetkili birimlerce onaylanan tasarım ve geliştirme faaliyetleri için ilgili birim yetkilisine yazılı yetki ve sorumluluk verilmektedir. Tasarımın ve geliştirmenin başlayacağı akademik ve/veya idari birim tasarım ve geliştirme sorumlularını tanımlar, girdi ve çıktıları tanımlar, faaliyetleri, sorumluluklarını, gözden geçirme tarihlerini içeren bir çalışma planı ve takvimi hazırlar. Şartlar yönetim tarafından gözden geçirilir ve onaylanınca çalışmalar başlatılır.

### 8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin girdileri planlama şemasında belirlenir. Tasarım ve geliştirmede bütçelenen alımlar satın alma birimi tarafından gerçekleştirilir. Tasarım ve geliştirme

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 34/43       |

girdilerinde maliyet, verimlilik, uygulanabilirlik, güvenlik ve müşteri ihtiyaçlarını karşılanabilirliği uygun aralıklarla kontrol edilir ve kaydedilir.

## 8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Üst yönetim ve tasarım geliştirme sorumluları ile tasarım ve geliştirme faaliyeti gözden geçirilir ve kayıtlar muhafaza edilir. Gözden geçirme faaliyetinde, sorumluların taahhüt ettikleri çalışmaları planlanan şekilde yürütüp yürütmediği, belirlenen şartların uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediğini kontrol ederler. Uygunsuzluğun belirlenmesi halinde “Tasarım ve Geliştirme Planı” tekrar hazırlanıp yönetime sunulur.

## 8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme faaliyetinin aşamaları periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım ve geliştirme çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılamasına dikkat edilir.

## 8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Tasarım ve geliştirme faaliyetinde birimler tarafından talep edilen değişiklik “Tasarım ve Geliştirme Değişiklik Talep Formu” doldurularak yönetimin onayına sunulur. Onaylandığı takdirde gerekli tasarım değişiklikleri yapılarak çalışmalara devam edilir.

## 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1. Genel

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi’nde satın alma faaliyetlerinin, ilgili mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümante edilmiştir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak “Satınalma ve İhale Yönetmeliği” kapsamında yapılmaktadır.

### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Satınalma ve İhale Yönetmeliği kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir. Ayrıca dış sağlayıcılar, tedarikçi değerlendirme formuna göre değerlendirilmektedir.

Üniversitede hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Satınalma ve İhale Yönetmeliği uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 35/43       |

## 8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

Üniversitemiz, satın alınacak ürün/hizmet kapsamındaki şartların uygunluğunu dış tedarikçiye duyurmadan önce güvence altına almakta ve bu kapsamdaki bilgi dış tedarikçi ile paylaşılmaktadır.

## 8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi kontrollü şartlar altında hizmet vermeyi Süreç Tanımları'nda yer alan dokümanlarına göre planlar ve yürütür.

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde verilen hizmetlerin belirlenmesi ve izlenmesi Süreç Tanımları'nda yer alan dokümanlara göre planlanır ve yürütülür.

### 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'ne kayıt yaptıran tüm öğrencilerin resmi evrakları Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığının arşivinde muhafaza edilmektedir. Bunun dışında öğrencilerin sınav evrakı ilgili birim arşivlerinde tutulmaktadır. Sınav verileri öğrenci bilgi sisteminden takip edilebilmektedir. Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Çalışanların özlük bilgileri de mülkiyeti olarak görülür, bu bilgiler Personel Dairesi Başkanlığında ve Üniversitenin genel arşivinde muhafaza edilir.

### 8.5.4. Muhafaza

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesine kayıtlı tüm öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir.

### 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde teslimat sonrası faaliyetler;

- Mevzuat şartları; 2547 Sayılı YÖK Kanunu, KIRGIZ çerçevesinde,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları; Risk Eylem Planı ve düzeltici faaliyetlerle,

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 36/43       |

c) Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünü; yapmış olduğumuz proses kontrol sonuçlarıyla,

d) Müşteri şartlarını; mevzuat ve KTMU-KEK-01 madde 9.1.2 Müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,

e) Müşteri geri bildirimlerini; mevzuat ve KTMU-KEK-01 madde 9.1.2 Müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,

Değerlendirilerek gerçekleştirilmektedir.

## 8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

Üniversitemiz, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki/sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikleri gözden geçirerek kontrol etmektedir.

Üniversitemizde, gözden geçirme sonuçları, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgi kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilerek ilgili kişilerde bu değişiklik konusunda yazılı olarak bilgilendirilir.

## 8.6. Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerin kabul edilen kriterlere uygunluğu tanımlanmış ve performans kriterleri belirlenmiş izlemeleri yapılmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı ya da yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

## 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışları içerisinde yer almaktadır. Kontroller sonucunda uygunsuzluk işlemleri ve sorumluları iş akış şemalarında gösterilmiştir.

## Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 37/43       |

KTMÜ-KEK-01 Kalite El Kitabı

KTMU-PR-YON-02 Kalite Kayıtları Prosedürü

KTMU-PR-YON-04 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü

KTMU-PR-YON-07 Masaüstü Yayıncılık ve Matbaa Birimi İş Kabul Prosedürü

KTMU-ST-GS-02 Masaüstü Yayıncılık ve Matbaa Alt Süreci

KTMU-ST-BID-01 Kullanıcı Destek İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-DHD-01 Satınalma ve İhale İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-DHD-02 Taşınır İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-DHD-03 Sivil Savunma Alt Süreci

KTMU-ST-DHD-04 Güvenlik Hizmetleri Alt Süreci

KTMU-ST-KDD-02 Okuyucu Hizmetleri Alt Süreci

KTMU-ST-OID-01 Öğrenci İşleri Alt Süreci

KTMU-ST-OID-02 Akademik Birim İşleri Alt Süreci

KTMU-ST-PER-04 Sicil ve Disiplin İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-01 Öğrenci Gelişimi ve Danışmanlık İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-02 Sağlık Merkezi İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-03 Öğrenci Evleri İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-04 Misafirhane ve Lojmanlar İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-05 Sosyal Tesisler ve Kantin-Kafeterya İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-06 Kültür Şefliği İşlemleri Alt Süreci

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1. Genel

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Performans Göstergeleri Çizelgesi ile sağlanmaktadır. Kuruluşun Bağlamında belirtilen süreçler; planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler, düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 38/43       |

## 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Öğrencilerimiz ile diğer hizmet alanların taleplerinin karşılanıp karşılanmadığını sürekli saptamak amacıyla Dilek ve Öneri Kutuları, Memnuniyet Anketleri (Öğrenci, Çalışan ve Tedarikçi) oluşturulmuştur. Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri analiz edilerek hem öğrenci, akademik ve idari personel ile paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Performans göstergeleri ölçümlerinden elde edilen veriler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda görüşülerek iyileştirici faaliyetler planlanmaktadır.

## 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için veri analizleri yapılır.

- Öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyeti,
- Süreç performansları,
- Hizmet şartlarına uygunluk,
- Hizmet, tedarikçi değerlendirmesi

göstergeleri ait verilerin analizlerinin nasıl yapılacağı, veri toplama, analiz ve raporlama sıklığı Performans Göstergesi Çizelgesi'nde belirlenmiştir. İzleme ve ölçümler ilgili Birim Kalite Elçileri tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.

## 9.2. İç Tetkik

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO 9001 Standardının şartlarına uygunluğunu, etkin olarak uygulandığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini saptamak için iç tetkikleri planlar ve gerçekleştirir. İç tetkikler İç Tetkik Prosedürüne göre yürütülür. Tetkiklerin planlanması ve yerine getirilmesi, sonuçlarının raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi için sorumluluklar ve şartlar bu prosedürde tanımlanmıştır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az iki kez iç tetkik planlanmaktadır.

## 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|





# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 39/43       |

## 9.3.1. Genel

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda bir kez, **Yönetimin Gözden Geçirmesi** (YGG) toplantısı yapar. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Kalite Yönetim Temsilcisi, Üst Yönetim, Birim Yöneticileri, Birim Kalite Elçileri ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir.

Toplantıdan en az bir hafta önce Yönetim Temsilcisi tarafından toplantının yeri, tarihi ve gündemi katılımcılara duyurulur.

## 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Aşağıda yer alan konular ile ilgili sonuçlar Yönetim Temsilcisi'nin organizasyonunda, yönetimin gözden geçirmesi toplantısının girdisi olması sağlanır.

- Kalite politikası,
- İç tetkiklerin sonuçları,
- Belgelendirme kuruluşu tetkiklerinin sonuçları,
- Öğrenci, akademik ve idari personel ile ilişkimiz olan kurum ve kuruluşların geri beslemeleri (şikâyet, önerileri, memnuniyet anketi),
- Süreç verimlilikleri ve hizmetin uygunluğu,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- Kalite hedeflerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi üzerine etki yapan değişiklikler,
- Stratejik Plan,
- Kurumsal Değerlendirme Raporu,
- İyileştirme için öneriler,
- Bir önceki gözden geçirme faaliyetinin kararları,
- Riskler ve fırsatlar,
- Gerçekleştirilen projeler,

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının girdisini oluşturmaktadır.

## 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Üst Yönetimi, yukarıda belirtilen girdilere ilişkin sonuçların gözden geçirilmesi yoluyla Kalite Yönetim Sistemini değerlendirilmekte ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 40/43       |

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Yönetim Temsilciliği sorumludur.

## **Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar**

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

KTMU-KEK-01 Kalite El Kitabı

KTMU-PR-YON-04 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü

KTMU-PR-YON-05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

KTMU-FR-YON-15 Performans Göstergesi Çizelgesi

KTMU-ST-YON-01 Sürekli İyileştirme Alt Süreci

KTMU-ST-BID-01 Kullanıcı Destek İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-HIB-01 Basın ve Halkla İlişkiler Alt Süreci

KTMU-ST-HUK-01 Hukuk Bürosu Alt Süreci

KTMU-ST-TER-01 Tercüme Bürosu Alt Süreci

KTMU-ST-KDD-02 Okuyucu Hizmetleri Alt Süreci

KTMU-ST-PER-05 Hizmet İçi Eğitim İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-01 Öğrenci Gelişimi ve Danışmanlık İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-02 Sağlık Merkezi İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-03 Öğrenci Evleri İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-04 Misafirhane ve Lojmanlar İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-05 Sosyal Tesisler ve Kantin-Kafeterya İşlemleri Alt Süreci

KTMU-ST-SKD-06 Kültür Şefliği İşlemleri Alt Süreci

## **10. İYİLEŞTİRME**

### **10.1. Genel**

Üniversitemizde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

### **10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

KTMÜ’de uygunsuzlukların tespit edilerek nedenlerinin ortadan kaldırılması, gerekli iyileştirmelerin yapılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, uygulanması, izlenmesi ve

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 41/43       |

tekrarının engellenmesi amacıyla yürütülen faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedüründe tanımlanmıştır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak takip edilir.

## 10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde oluşturulan KYS sürekli iyileştirme odaklı olarak çalışmakta ve hizmet kalitesi ile öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin artırılması esasına dayanmaktadır. Bunun yanı sıra yeni projeler gerçekleştirerek sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

Üniversitemiz; Kalite Politikası, Kalite Hedefleri, denetim sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyetler ile yönetimin gözden geçirmesi toplantılarının sonuçlarını kullanmak suretiyle Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği sürekli iyileştirmektedir.

### Bu Bölüm İle İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi  
KTMU-KEK-01 Kalite El Kitabı  
KTMU-PR-YON-04 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü  
KTMU-PR-YON-05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
KTMU-FR-YON-15 Performans Göstergesi Çizelgesi  
KTMU-ST-YON-01 Sürekli İyileştirme Alt Süreci  
KTMU-ST-BID-01 Kullanıcı Destek İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-HIB-01 Basın ve Halkla İlişkiler Alt Süreci  
KTMU-ST-HUK-01 Hukuk Bürosu Alt Süreci  
KTMU-ST-TER-01 Tercüme Bürosu Alt Süreci  
KTMU-ST-KDD-02 Okuyucu Hizmetleri Alt Süreci  
KTMU-ST-PER-05 Hizmet İçi Eğitim İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-SKD-01 Öğrenci Gelişimi ve Danışmanlık İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-SKD-02 Sağlık Merkezi İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-SKD-03 Öğrenci Evleri İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-SKD-04 Misafirhane ve Lojmanlar İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-SKD-05 Sosyal Tesisler ve Kantin-Kafeterya İşlemleri Alt Süreci  
KTMU-ST-SKD-06 Kültür Şefliği İşlemleri Alt Süreci

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|



# KALİTE EL KİTABI

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KTMU-KEK-01 |
| İlk Yayın Tarihi | 01/11/2014  |
| Revizyon No      | 03          |
| Revizyon Tarihi  | 27/04/2023  |
| Sayfa No         | 42/43       |

## YARARLANILAN ANA KAYNAKLAR

- 1- Türk Standardları Entitüsü TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- 2- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Anlaşması
- 3- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Tüzüğü
- 4- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi 2017-2021 Stratejik Planı
- 5- Kırğızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nin Diğer Mevzuatı

|            |               |           |                    |
|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Hazırlayan | Kalite Kurulu | Onaylayan | Yönetim Temsilcisi |
|------------|---------------|-----------|--------------------|