



Balıkesir
Üniversitesi

TS EN ISO 9001:2015

Kalite El Kitabı

V1.0

Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	1/30

İçindekiler

ÖNSÖZ.....	3
1. KAPSAM	4
2. ATIF YAPILAN STANDART VEYA DOKÜMANLAR.....	4
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	4
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ.....	5
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	5
4.1.1 Tarihçe	5
4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim	6
4.1.3 Misyon, Vizyon	6
4.1.4 Temel Değerlerimiz.....	6
4.1.5 Kalite Politikası	6
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	7
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	7
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler	7
4.4.1. Genel.....	7
5. LİDERLİK.....	10
5.1.1 Liderlik ve Taahhüt	10
5.1.2. Paydaş Odaklılık.....	10
5.2. Politika.....	11
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	11
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	12
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	13
6. PLANLAMA	13
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	13
6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama.....	14
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	14
7. DESTEK.....	14
7.1. Kaynaklar.....	14
7.1.1. Genel.....	14
7.1.2. Kişiler	15
7.1.3. Altyapı	16
7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre	16
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	17
7.1.6. Kurumsal Bilgi	17
7.2. Yetkinlik	18
7.3. Farkındalık.....	18



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	2/30

7.4. İletişim.....	19
7.5. Doküman Edilmiş Bilgi	19
7.5.1. Genel.....	19
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	19
7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	19
8. OPERASYON	19
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	19
8.2. Hizmet Şartlarının Belirlenmesi	20
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirme	21
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	22
8.4.1. Genel.....	22
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	22
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	23
8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet.....	23
8.5.4. Muhafaza	23
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	24
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	24
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	25
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	25
9.1.1. Genel.....	25
9.2 İç Tetkik.....	25
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	26
9.3.1. Genel.....	26
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	26
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	26
10. İYİLEŞTİRME	26
10.1. Genel.....	26
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	27
10.3. Sürekli İyileştirme	27
EK-A BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ İLGİLİ TARAFLAR VE BEKLENTİLERİ TABLOSU	28

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	3/30

ÖNSÖZ

Balıkesir Üniversitesinin temeli 1910 yılında kurulan Karesi Muallim Mektebine kadar uzanır. Bu okul dönemin Milli Eğitim Bakanı Mustafa Necati Bey'in özel ilgileri ile 1932 yılında bugün Necatibey Eğitim Fakültesi olarak faaliyet gösteren binaya taşınmış, Necatibey Öğretmen Okulu adını almıştır. Necatibey Öğretmen Okulu 1932-1982 yılları arasında Necatibey Eğitim Enstitüsü adıyla öğretmen yetiştirmeye devam etmiş; 1981 yılında üç yıllık statüsünden çıkarılarak, 4 yıllık "Yüksek Öğretmen Okulu" statüsüne alınmış; 1982 yılında da Uludağ Üniversitesine bağlanarak bu kuruma Necatibey Eğitim Fakültesi ismi verilmiştir.

Aynı şekilde 1982 yılındaki 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Balıkesir'de yer alan diğer yükseköğretim kurumlarından; Balıkesir İşletmecilik ve Turizm Yüksekokulu, Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ismiyle; Balıkesir Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi de Balıkesir Mühendislik Fakültesi ismiyle Uludağ Üniversitesine bağlanmıştır. Uludağ Üniversitesine bağlanan diğer kurum olan Balıkesir Meslek Yüksekokulu ise faaliyetlerine aynı isimle devam etmiştir. Uludağ Üniversitesinin çatısı altında on yıl kalmış olan bu kurumlar, sağlıklı ve istikrarlı bir gelişme ile Balıkesir Üniversitesi için güçlü bir alt yapı oluşturmuştur. Balıkesir Üniversitesi, 11 Temmuz 1992 tarih ve 21281 sayılı Resmî Gazete 'de yayınlanan 3837 sayılı kanun gereğince kurulmuş olup; 1 Ocak 1993 tarihinde tüzel kişilik kazanmıştır.

Üniversitemizde bugün 14 fakülte, 2 yüksekokul, 12 meslek yüksekokulu, 4 enstitü, 27 araştırma ve uygulama merkezi bulunmaktadır.

Geniş vizyona sahip, alanında uzman ve güçlü akademik kadrosu ile Türkiye'nin köklü ve saygın üniversitelerinden biri olan Balıkesir Üniversitesi, kaliteli eğitim anlayışı, güçlü araştırma altyapısı ve toplumsal katkı odaklı çalışmalarıyla öne çıkmaktadır. Bilimsel araştırmaları ve yenilikçi projeleriyle bölgesel ve ulusal kalkınmaya katkı sağlayan üniversitemiz, öğrenci odaklı yaklaşımı ve uluslararası iş birlikleriyle geleceğin lider bireylerini yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No İlk Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No Sayfa No	KDYS.EK.0002 18.09.2025 11.10.2025 01 4/30
--	---	---	---

1. KAPSAM

Bu El Kitabı'nın hazırlanmasındaki amaç, Balıkesir Üniversitesi'nde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini sağlamak, süreç yaklaşımı doğrultusunda gerekli süreçleri tanımlamak, ilişkilendirmek ve kontrol etmektir. El kitabı; üniversitemizin tüm akademik ve idari birimlerinde yürütülen faaliyetlerde görev alan personeli bilgilendirmeyi, paydaşlarımıza ve üçüncü taraflara kalite yönetim sistemimizin nasıl uygulandığını şeffaf bir biçimde aktarmayı hedeflemektedir.

Balıkesir Üniversitesi Kalite El Kitabı, ilgili standartlar kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken şartları ve uygulamalarını kapsamakta olup, risk temelli süreç yönetimi anlayışıyla sürekli iyileştirmeyi esas almaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VEYA DOKÜMANLAR

Bu standartta yapılan atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıdaki tabloda verilmiştir. Kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürlere, proseslere, iş akışlarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Atıf yapılan standartlar ve dokümanların en güncel versiyonlarının kullanılmasına özen gösterilir ve kalite sisteminde süreklilik sağlanır.

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
-	Kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

3. TERİMLER VE TARİFLER

YÖK	: Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	: Yükseköğretim Kalite Kurulu
BAUN	: Balıkesir Üniversitesi
BAÜN	: Balıkesir Üniversitesi
KYS	: Kalite Yönetim Sistemi
KDYS	: Kalite Doküman Yönetim Sistemi
Ürün	: Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesinin Balıkesir Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.
Müşteri	: Balıkesir Üniversitesi eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olduğu için bu hizmetleri alarak fayda sağlayan kişiler öğrencilerimizdir. Bunun yanı sıra bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflarda mevcuttur. Bu yüzden BAUN KYS kapsamında “Müşteri” kelimesinin yerine hizmetlerimizden dolayı veya dolaysız olarak etkilenen taraflar “Paydaş” olarak ifade edilmiştir.
İç ve Dış Paydaşlar	: İç paydaşlar, akademik ve idari personeli, dış paydaşlar ise öğrenciler, mezunlar, iş dünyası, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve ulusal-uluslararası akademik iş birlikleri gibi üniversite ile doğrudan veya dolaylı etkileşim içinde olan tüm tarafları ifade eder.
GZFT	: Güçlü yönler, Zayıf yönler, Fırsatlar, Tehditler

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	5/30

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Balıkesir Üniversitesi'nin kuruluş amacı, stratejik hedefleri ve kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar belirlenmiş olup, bu hususlar Balıkesir Üniversitesi İç ve Dış Hususlar Tablosunda yer almaktadır.

İç Hususlar	Dış Hususlar
Kurum değerleri	Hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge vb.),
Kurum kültürü	Teknolojik gelişmeler
Kurumsal hafıza	Sosyal ve kültürel çevre
Kurum kaynakları	Ekonomik çevre
Organizasyon yapısı	Rekabet
Akademik ve idari personel	

Balıkesir Üniversitesi'nin görev, yetki ve sorumlulukları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu çerçevesinde düzenlenmiş olup, stratejik plan hazırlık süreçlerinde GZFT analizi uygulanarak üniversitenin iç ve dış çevresini etkileyen faktörler belirlenmektedir.

- İç Faktörler: GZFT analizi ile tespit edilen Güçlü ve Zayıf yönler,
- Dış Fktörler: GZFT analizi kapsamında değerlendirilen Fırsatlar ve Tehditler şeklinde sınıflandırılır.

Bu analizler, iç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimler ışığında yürütülmekte olup, elde edilen veriler üniversitenin Stratejik Planına stratejik faaliyetler olarak dahil edilmektedir. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu referans alınarak hazırlanan 5 yıllık Stratejik Plan, üniversitemizin internet sayfasında yayımlanarak erişime sunulmaktadır.

Üniversitemiz, küresel ölçekte önem kazanan iklim değişikliği, çevresel sürdürülebilirlik ve enerji verimliliği konularını bağlamının ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirmektedir. Bu kapsamda:

- Sıfır Atık Belgesi alınarak ulusal çevre politikalarıyla uyum sağlanmış,
- UI GreenMetric Dünya Üniversiteleri Sıralaması'na girilerek uluslararası düzeyde sürdürülebilirlik performansı tescillenmiş,
- Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası ile enerji verimliliği, kaynakların etkin kullanımı ve karbon ayak izinin azaltılması yönünde kurumsal taahhüt pekiştirilmiştir.

Dolayısıyla, üniversitemizin bağlamı yalnızca yasal düzenlemeler ve paydaş analizleriyle değil, aynı zamanda çevresel sorumluluklar, iklim değişikliğiyle mücadele, enerji verimliliği ve sürdürülebilirlik hedefleri ile de şekillenmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Balıkesir Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı

4.1.1 Tarihçe

Balıkesir Üniversitesinin temeli 1910 yılında kurulan Karesi Muallim Mektebine kadar uzanır. Bu okul dönemin Milli Eğitim Bakanı Mustafa Necati Bey'in özel ilgileri ile 1932 yılında bugün Necatibey Eğitim Fakültesi olarak faaliyet gösteren binaya taşınmış, Necatibey Öğretmen Okulu adını almıştır. Necatibey Öğretmen Okulu 1932-1982 yılları arasında Necatibey Eğitim Enstitüsü adıyla öğretmen yetiştirmeye devam etmiş; 1981 yılında üç yıllık statüsünden çıkılarak, 4 yıllık "Yüksek Öğretmen Okulu" statüsüne alınmış; 1982 yılında da Uludağ Üniversitesine bağlanarak bu kuruma Necatibey Eğitim Fakültesi ismi verilmiştir.

Aynı şekilde 1982 yılındaki 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Balıkesir'de yer alan diğer yükseköğretim kurumlarından; Balıkesir İşletmecilik ve Turizm Yüksekokulu, Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ismiyle; Balıkesir Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi de Balıkesir Mühendislik Fakültesi ismiyle Uludağ Üniversitesine bağlanmıştır. Uludağ Üniversitesine bağlanan diğer kurum olan Balıkesir Meslek

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	6/30

Yüksekokulu ise faaliyetlerine aynı isimle devam etmiştir. Uludağ Üniversitesinin çatısı altında on yıl kalmış olan bu kurumlar, sağlıklı ve istikrarlı bir gelişme ile Balıkesir Üniversitesi için güçlü bir alt yapı oluşturmuştur. Balıkesir Üniversitesi, 11 Temmuz 1992 tarih ve 21281 sayılı Resmî Gazete 'de yayınlanan 3837 sayılı kanun gereğince kurulmuş olup; 1 Ocak 1993 tarihinde tüzel kişilik kazanmıştır.

Geniş vizyona sahip, alanında uzman ve güçlü akademik kadrosu ile Türkiye'nin köklü ve saygın üniversitelerinden biri olan Balıkesir Üniversitesi, kaliteli eğitim anlayışı, güçlü araştırma altyapısı ve toplumsal katkı odaklı çalışmalarıyla öne çıkmaktadır. Bilimsel araştırmaları ve yenilikçi projeleriyle bölgesel ve ulusal kalkınmaya katkı sağlayan üniversitemiz, öğrenci odaklı yaklaşımı ve uluslararası iş birlikleriyle geleceğin lider bireylerini yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Balıkesir Üniversitesi 14 Fakülte, 4 Enstitü, 2 Yüksekokul, 12 Meslek Yüksekokulu, 26 Araştırma ve Uygulama Merkezi, bir Araştırma Ve Uygulama Hastanesi ile toplam 14 yerleşkede faaliyetlerini yürütmektedir. Bunun yanı sıra Rektörlüğe bağlı Koordinatörlükler, Genel Sekreterliğe bağlı 8 Daire Başkanlığı, Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Hukuk Müşavirliği ile idari destek süreçleri yürütülmektedir.

4.1.3 Misyon, Vizyon

Misyon;

Sürdürülebilir eğitim ve araştırmayı önceleyen, bilim, kültür, sanat ve sportif alanlarda bilgi ve değer üreten, akademik odaklı, yenilikçi, ulusal ve uluslararası rekabete açık bir üniversite olmaktır.

Vizyon;

Uluslararasılaşma hedeflerini gözetken, bilgi, mesleki donanım, etik ve ahlaki değerlere sahip, girişimci ve yenilikçi yetenekler kazandıran, hayat boyu öğrenme odaklı, yeni teknolojileri kullanabilen bireyler yetiştiren, kaynakların sürdürülebilirliğini dikkate alarak topluma ve geleceğe katkı sağlayan, iş dünyası ile işbirliklerine değer veren, öğrencilerin potansiyellerini keşfetmelerini amaçlayan bir üniversite olmaktır.

4.1.4 Temel Değerlerimiz

- Akademik Özgünlük
- Girişimcilik
- Yenilikçilik
- Liyakat ve ehliyeteye saygı
- Sürdürülebilir gelişme
- Uluslararasılaşmaya açık
- Anayasal ilkelere ve hukukun üstünlüğüne bağlı
- Evrensel değerlere açık
- Milli değerlere saygılı
- Etik ve ahlaki değerlere bağlı

4.1.5 Kalite Politikası

Üniversitemizin Kalite Politikası 09.12.2020 tarih ve 2020/14 sayılı senato kararınca aşağıdaki şekliyle kabul edilmiştir.

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla;

- Paydaş memnuniyetini esas alarak, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma ve toplumsal katkı süreçlerinin gelişimini sürekli iyileştirme yaklaşımı ile sağlamak,
- Eğitim- öğretim, araştırma- geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinin uluslararası iş birlikleri çerçevesinde yürütülmesine yönelik organizasyon yapısı oluşturup, kurumumuzun ve ülkemizin uluslararası rekabet gücünü ve tanınırlığını artırmak,

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No İlk Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No Sayfa No	KDYS.EK.0002 18.09.2025 11.10.2025 01 7/30
--	---	---	---

- Kalite bilincini kurumsal düzeyde yaygınlaştırmak amacıyla, üniversitemizin hizmet verdiği tüm alanlarda, hizmet içi eğitimi ve ekip çalışmasını ön planda tutmak, Balıkesir Üniversitesi'nin kalite politikasını oluşturmaktadır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Balıkesir Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini, mevzuat hükümleri ve stratejik planlama çalışmaları çerçevesinde belirlemekte ve Balıkesir Üniversitesi İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosunda yer vermektedir. Bu bilgiler EK-A'da ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir. Ayrıca üniversitemizin ilgili taraflarının ihtiyaç ve beklentileri, çevresel sürdürülebilirlik ve enerji verimliliği odağında şekillenmektedir. Öğrenciler ve akademisyenler, çevre dostu bir kampüste, sürdürülebilir eğitim ortamı ve enerji verimli altyapı imkânlarıyla desteklenen, aynı zamanda uluslararası sıralamalarda yer alan bir üniversite beklentisi taşımaktadır. Sivil toplum kuruluşları ve yerel halk, ulusal çevre politikalarıyla uyumlu hareket edilmesini, Sıfır Atık uygulamalarının hayata geçirilmesini ve Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası aracılığıyla enerji verimliliği standartlarının sağlanmasını talep etmektedir. Üniversiteler ve diğer kamu kuruluşları, özellikle UI GreenMetric gibi sıralama sistemleri, üniversitelerin çevresel sürdürülebilirlik, iklim değişikliğiyle mücadele ve enerji yönetimi performanslarını dikkate almakta, bu kriterleri sıralama ve akreditasyon süreçlerinde ön plana çıkarmaktadır.

Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler memnuniyet anketleri, dilek, öneri, memnuniyet ve şikayet sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Balıkesir Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı
- Dilek ve Öneri Yönetimi Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, iç ve dış faktörler ile ilgili tarafların şartlarını karşılayabilmek için TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi- Şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kurmuştur. Balıkesir Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, topluma katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Kapsamı: “Yükseköğretim faaliyetleri kapsamında akademik ve idari yönetsel hizmetler” olarak belirlenmiştir. Balıkesir Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

4.4.1. Genel

Balıkesir Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS), TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak stratejik plan ile bütünleşmiş biçimde oluşturulmuş, belgelenmiş ve sürekli iyileştirme esasına göre yürütülmektedir. BAUN, Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyduğu süreçleri aşağıdaki gibi belirlemiştir.

Ana Süreçler	Alt Süreçler
Yönetsel Süreçler	Süreç Yönetimi Alt Süreci Kalite Yönetimi Alt Süreci Değişim Yönetimi Alt Süreci
Eğitim ve Öğretim Süreci	Akademik Danışmanlık Alt Süreci

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No İlk Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No Sayfa No	KDYS.EK.0002 18.09.2025 11.10.2025 01 8/30
--	---	---	---

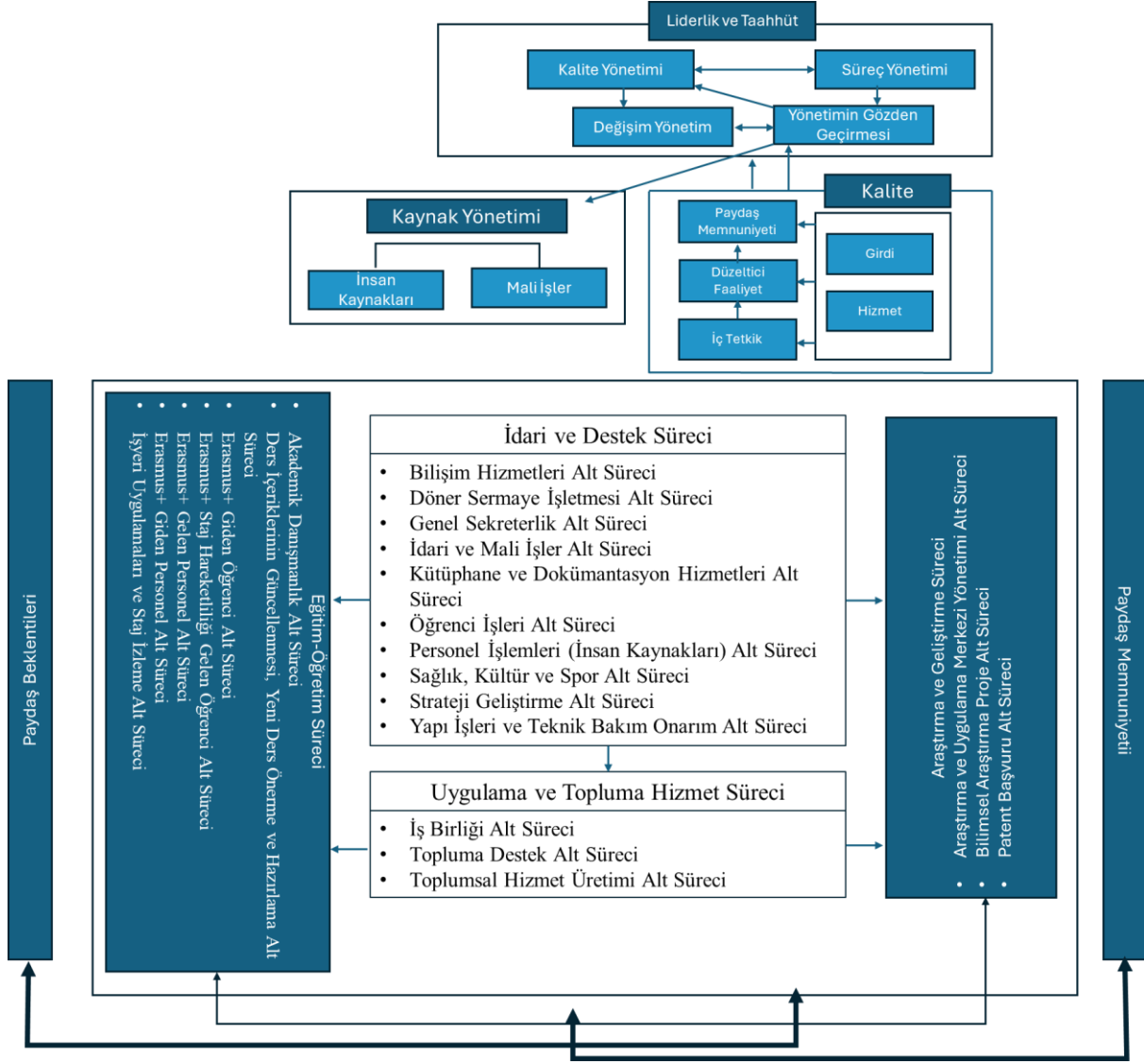
	Atölye ve Laboratuvar Uygulamaları Alt Süreci BAUZEM Alt Süreci Ders İçeriklerinin Güncellenmesi, Yeni Ders Önerme ve Hazırlama Alt Süreci Ders Programı Hazırlama ve Öğretim Elemanlarının Ders Yükünün Belirlenmesi Alt Süreci Erasmus+ Giden Öğrenci Alt Süreci Erasmus+ Staj Hareketliliği Gelen Öğrenci Alt Süreci Erasmus+ Gelen Personel Alt Süreci Erasmus+ Giden Personel Alt Süreci İşyeri Uygulamaları ve Staj İzleme Alt Süreci Mazeret Sınavı Alt Süreci Mezuniyet Alt Süreci Sınav Gerçekleştirme Alt Süreci Sınav Notuna İtiraz Alt Süreci
Araştırma ve Geliştirme Süreci	Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetimi Alt Süreci Bilimsel Araştırma Proje Alt Süreci Patent Başvuru Alt Süreci
Uygulama ve Topluma Hizmet Süreci	İş Birliği Alt Süreci Topluma Destek Alt Süreci Toplumsal Hizmet Üretimi Alt Süreci
İdari ve Destek Süreci	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci Döner Sermaye İşletmesi Alt Süreci Genel Sekreterlik Alt Süreci Hukuk Müşavirliği Alt Süreci İdari ve Mali İşler Alt Süreci Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Alt Süreci Öğrenci İşleri Alt Süreci Personel İşlemleri (İnsan Kaynakları) Alt Süreci Sağlık, Kültür ve Spor Alt Süreci Strateji Geliştirme Alt Süreci Yapı İşleri ve Teknik Bakım Onarım Alt Süreci

Kalite Doküman Yönetim Sistemi'nin yürütülmesi, sürekliliğinin temini, izlenmesi, dokümantasyonu ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin tüm işlemler [BAUNKDYS](#) üzerinden sağlanmaktadır. Süreçlerin birçok birimde yürütülüyor olması nedeniyle koordinasyonu sağlayacak süreç uygulayıcıları ve süreç sorumluları tayin edilmiştir (Şekil 1).



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	9/30



Şekil 1. Süreç Etkileşim Şeması

Kaliteyi arttırmak, beklentilere cevap vermek ve sürekli iyileştirmek amaçlı prosedürler;

- 1) Doküman Kontrol ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- 2) Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- 3) İç Tetkik Prosedürü
- 4) Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- 5) Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Şemalarında ve Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş akışları oluşturulmuş ve Doküman Ana Listesinde sunulmuştur.

Referans Dokümanlar

- BAUN Süreç Yönetimi El Kitabı
- Doküman Kontrol ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	10/30

- İç Tetkik Prosedürü
- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

5. LİDERLİK

5.1.1 Liderlik ve Taahhüt

Balıkesir Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için liderlik etmeyi ve aşağıda belirtilen taahhütleri yerine getirmeyi taahhüt etmektedir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sağlamak amacıyla Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarının sonuçlarını, Kurum İç Değerlendirme Raporu, İdari Faaliyet Raporu ve mali raporlar ile takip eder ve hesap verebilirlik ilkesine uygun olarak paydaşlarla paylaşır.
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturur, bunların stratejik yön ve bağlam ile uyumlu olmasını güvence altına alır.
- Ana faaliyetlerine ilişkin süreçleri KYS şartlarına uygun olarak belirler ve bu şartlara entegre bir şekilde yönetir.
- Risk Temelli Süreç Yönetimi'ni benimser ve bu politikayı belirlenen prosedürler doğrultusunda birim yöneticileri ile paylaşarak uygulamayı teşvik eder.
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini tanıtmak ve farkındalığı artırmak amacıyla etkinlikler düzenler.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli insan kaynağı, fiziki altyapı, mali kaynaklar ve diğer kaynakların varlığını güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin amaçlanan çıktılara ulaşmasını sağlamak için süreç izleme kriterleri ve hedeflerini belirler, bunları takip ederek iyileştirme eylem planlarını kalite hedefleri ile uyumlu bir şekilde yönetir.
- Balıkesir Üniversitesi akademik ve idari birimlerinde görev yapan kalite sorumluları, rektörlüğe bağlı kalite koordinatörlüğü ve kalite komisyonları aracılığıyla kalite yönetim süreçlerine katkı sağlayan personelin niteliklerini belirleyerek ve çalışmalarını destekleyerek KYS'nin etkinliğine katkı sağlar.
- Balıkesir Üniversitesi üst yönetimi, KYS şartlarına uygun olarak belirlenen süreçlerin, tayin edilen yöneticiler tarafından koordine edilmesini ve yönetilmesini sağlar ve bu süreçlerde liderlik gösterilmesini teşvik eder.

Balıkesir Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini artırmak amacıyla sürekli iyileştirme ilkesi doğrultusunda kalite süreçlerini takip etmekte, değerlendirmekte ve geliştirmektedir.

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Balıkesir Üniversitesi'nin eğitim, araştırma, girişimcilik ve topluma katkı faaliyetlerinde en önemli paydaşları arasında öğrenciler, akademik ve idari personel, mezunlar, iş birliği yapılan kurum ve kuruluşlar ile mezunları istihdam eden işverenler bulunmaktadır. Üniversitemizin temel hedefi, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini doğru şekilde tespit etmek, mevcut kaynakları en etkin şekilde kullanarak en yüksek düzeyde memnuniyet sağlamak ve kurumsal yapıyı sürekli iyileştirmektir.

Bu süreçte Balıkesir Üniversitesi Üst Yönetimi, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri ve Senato Kararları çerçevesinde hizmetlerini yürütmektedir. Paydaş beklentilerini paydaş anketleri, danışma kurulları, dilek, öneri ve şikâyet sistemleri aracılığıyla ölçmekte, değerlendirmekte ve sürekli iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

Balıkesir Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) süreçlerinde karşılaşılabileceği riskleri ve değerlendirebileceği fırsatları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak belirler. Paydaş ilişkilerini mevzuata uygun olarak "paydaş ilişkileri süreci" ve "geri bildirim yönetim mekanizmaları" ile yönetmekte, bu sürecin sürekliliğini ve etkinliğini sağlamak üzere düzenli izleme ve değerlendirme faaliyetleri yürütmektedir.

Paydaş ilişkileri sürecinin etkinliği, Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında yılda bir kez değerlendirilerek gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Üniversitemiz, paydaşların karar alma ve iyileştirme süreçlerine etkin katılımını sağlamak için farklı mekanizmalar işletmekte ve bu süreçleri sürekli olarak geliştirmektedir.

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	11/30

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Balıkesir Üniversitesi, misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda kalite politikasını, stratejik hedefleri ve kurumsal bağlamı ile uyumlu olacak şekilde belirlemiştir. Üniversitemizin kalite politikası, kalite hedeflerinin çerçevesini belirleyerek tüm akademik ve idari süreçlerde sürekli iyileştirmeyi esas alan bir yönetim anlayışını benimsemektedir.

Balıkesir Üniversitesi üst yönetimi, kalite politikasının tüm faaliyetlerinde uygulanmasını taahhüt etmekte ve düzenli olarak yapılan Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında bu politikanın sürekliliğini sağlamaktadır.

5.2.1.1. Balıkesir Üniversitesi Kalite Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,

- Paydaş memnuniyetini esas alarak, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma ve toplumsal katkı süreçlerinin gelişimini sürekli iyileştirme yaklaşımı ile sağlamak,
- Eğitim- öğretim, araştırma- geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinin uluslararası iş birlikleri çerçevesinde yürütülmesine yönelik organizasyon yapısı oluşturup, kurumumuzun ve ülkemizin uluslararası rekabet gücünü ve tanınırlığını artırmak,
- Kalite bilincini kurumsal düzeyde yaygınlaştırmak amacıyla, üniversitemizin hizmet verdiği tüm alanlarda, hizmet içi eğitimi ve ekip çalışmasını ön planda tutmak,

Balıkesir Üniversitesi'nin kalite politikasını oluşturmaktadır.

5.2.1.2. Araştırma ve Geliştirme Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,

- Bilimsel araştırma faaliyetlerinde bölgesel, ulusal ve uluslararası öncelikleri dikkate alarak bilgi üretmek ve üretilen bilginin toplum yararına kullanımını sağlamak,
- Bilimsel çalışmaları desteklemek için idari, fiziki, teknik ve mali alt yapıyı sağlayarak, araştırmacıların güncel gelişmeleri takip edebilecekleri ve bilim üretebilecekleri bir araştırma geliştirme ortamı oluşturmak ve sürekliliğini sağlamak,
- Ulusal/uluslararası katılımlı, disiplinlerarası bilimsel çalışmaları teşvik edip, araştırma çıktıları ve sonuçlarını izleyerek yaygınlaştırılmasını sağlamak,

Balıkesir Üniversitesi'nin araştırma ve geliştirme politikasını oluşturmaktadır.

5.2.1.3. Eğitim-Öğretim Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,

- Eğitim öğretim müfredatını çağın gerekleri ve evrensel bilim anlayışına uygun olarak güncellemek,
- Ulusal ve uluslararası kurumlara güncel bilgi ve teknoloji üreten ve öncelikli tercih edilen bireyler yetiştirmek,
- Öğrenci merkezli eğitim anlayışı ile araştırmacı, sorgulayıcı ve eleştirel düşünceye sahip, insan haklarına saygılı, çevreye duyarlı, Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı bireyler yetiştirmek,

Balıkesir Üniversitesi'nin eğitim-öğretim politikasını oluşturmaktadır.

5.2.1.4. Toplumsal Katkı Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	12/30

- Sosyal, kültürel, ekonomik, bilimsel ve teknolojik sorunlara paydaşlardan alınan düzenli ve sistematik geribildirimler doğrultusunda hem öğretim elemanlarının hem de öğrencilerin bölgesel, ulusal ve uluslararası ölçekli sorunların ortadan kaldırılmasına yönelik projeler geliştirmelerini teşvik etmek,
- Üniversitenin belirlemiş olduğu temel yetkinlikler çerçevesinde seçilen eğitim alanlarında paydaşlarda girişimcilik motivasyonunu sağlayacak eğitim ve sertifika programları düzenlemek,
- Toplumsal duyarlılıkla hareket ederek, sosyal sorumluluk projelerini desteklemek ve üniversite- kamu- sivil toplum kuruluşu- sanayi iş birliği ile araştırma ve akademik faaliyetleri gerçekleştirmek,

Balıkesir Üniversitesi'nin toplumsal katkı politikasını oluşturmaktadır.

5.2.1.5. Uluslararasılaşma Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,

- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinin uluslararası iş birlikleri çerçevesinde yürütülmesine yönelik organizasyon yapıları ile sürekli gelişimi sağlamak,
- Değişim programları ile nitelikli uluslararası öğrenci, öğretim elemanı ve araştırmacı sayısını arttırmak için gerekli çalışmaları yürütmek ve farklı kültürlerin etkileşimine katkı sağlamak.
- Üniversitenin uluslararası tanınırlığını artırmak amacıyla; tanıtım, kurumsallaşma ve markalaşma faaliyetlerini yürüterek, kalite düzeyini sürekli iyileştirmek,

Balıkesir Üniversitesi'nin uluslararasılaşma politikasını oluşturmaktadır.

5.2.1.6. Yönetim Sistemi Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,

- Üniversitenin kaynaklarının ekonomik, etkin ve verimli kullanımını sağlamak için yenilikçi, katılımcı, şeffaf, adil, sorgulanabilir, hesap verebilir ve liyakatin esas alındığı bir yönetim sistemi kurmak,
- Üniversitenin stratejik hedeflerine ulaşmayı sağlayacak yönetsel ve idari bir yapılanma oluşturmak,
- Üniversite bünyesinde yürütülen kalite çalışmalarının değerlendirilmesi, süreçlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi, geleceğe ilişkin planlamaların yapılabilmesi için bütünlük bir bilgi yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak,

Balıkesir Üniversitesi'nin yönetim sistemi politikasını oluşturmaktadır.

5.2.1.7. Uzaktan Eğitim Politikası

Üniversitemizin misyon, vizyon, temel değerler ve hedeflerine bağlı kalmak kaydıyla,

- Uzaktan eğitim programlarını, paydaş katılımıyla hazırlayarak yüz yüze eğitimde sunulan akademik standartlara uygun şekilde yürütülmesi ve kalitesinin denetlenebilir olmasını sağlamak,
- Tüm paydaşlarımızın memnuniyet düzeylerini uzaktan eğitim programları, öğrenme çıktıları ve başarıları açısından yüz yüze eğitim ile karşılaştırarak değerlendirmek,
- Uzaktan eğitim programlarının sürdürülebilirliği için gerekli teknolojik altyapıyı oluşturarak bilgi kaynaklarına erişimi ve bu kaynaklardan yararlanılmasını sağlamak,

Balıkesir Üniversitesinin uzaktan eğitim politikasını oluşturmaktadır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Balıkesir Üniversitesi senatosu tarafından onaylanan kalite politikası ile Araştırma ve Geliştirme, Eğitim-Öğretim, Toplumsal Katkı, Uluslararasılaşma, Yönetim Sistemi ve Uzaktan Eğitim Politikası tüm akademik ve idari birimlerle birlikte tüm paydaşlara web sayfası üzerinden duyurulmuştur. BAUN politikalarını personel tarafından uygulanabilir, anlaşılabilir ve sürdürülebilir olmasını toplantılar ve eğitim faaliyetleri ile sağlamaktadır. Bu politikalar, Balıkesir Üniversitesi'nin kalite yönetim süreçlerinde sürdürülebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkesiyle uygulanmaktadır.

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	13/30

Referans Dokümanlar

- Balıkesir Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Balıkesir Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) şartlarını karşılamak, süreç hedeflerine ulaşılmasını sağlamak, sistem performansını ölçmek ve sürekli iyileştirmek amacıyla kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarını organizasyon şeması çerçevesinde belirlemiş ve ilgili personele duyurmuştur. Ayrıca, değişikliklerin planlanması ve uygulanması sürecinde sistemin bütünlüğünün korunması ile tüm birimlerde paydaş odaklılığın teşvik edilmesi gözetilmektedir.

Üniversitemizde kalite yönetim sisteminin etkinliğini sağlamak için oluşturulan yapı şu birimlerden oluşmaktadır: Kalite Komisyonu: İç kalite güvencesi mekanizmalarının oluşturulması, planlanması ve takibini sağlar. Kalite Koordinatörlüğü: Akademik ve idari birimlerde kalite süreçlerinin uygulanmasını koordine eder. Birim Kalite Komisyonları: Fakülte, enstitü, yüksekokul ve idari birimlerde kalite süreçlerini yürütür ve geliştirir. Akademik ve İdari Birimler: Kalite politikaları doğrultusunda süreçleri uygular ve iyileştirir.

Çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları ilgili mevzuatla belirlenmiş olup, görev tanımları personele tebliğ edilmektedir. Görevlerin gerektirdiği nitelikler de bu tanımlarda ayrıntılı olarak yer almaktadır.

Kalite yönetim sisteminin etkinliği ve sürdürülebilirliği için aşağıdaki hususlar güvence altına alınmıştır:

TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının karşılanması,
Süreçlerin beklenen sonuçları üretmesi,
Sistem performansının düzenli ölçülmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi,
Üniversite genelinde paydaş odaklı yaklaşımın benimsenmesi,
KYS’de yapılacak değişikliklerde sistem bütünlüğünün korunması,
Üst yönetime performans ve iyileştirme fırsatlarına ilişkin düzenli raporlama yapılması.

Balıkesir Üniversitesi, kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarını açık ve şeffaf biçimde tanımlayarak kalite yönetim sisteminin etkin ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini taahhüt etmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Balıkesir Üniversitesi Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- Kalite Güvencesi, Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Balıkesir Üniversitesi kalite yönetim sistemi, Madde 4.1’de atıf yapılan iç ve dış hususlar ile Madde 4.2’de atıf yapılan ilgili taraflar ve tarafların beklentileri dikkate alınarak kurgulanmıştır.

Balıkesir Üniversitesinde stratejik planlama süreci kapsamında, kurumun güçlü ve zayıf yönlerini, karşılaşılabileceği fırsatları ve tehditleri belirlemek amacıyla kapsamlı GZFT Analizi yapılmaktadır. Bu analizlere hem iç hem de dış paydaşların görüşleri dâhil edilmektedir. Analiz sonuçları, üst yönetim tarafından değerlendirilmekte ve buna bağlı olarak stratejik kararlar alınmaktadır. Bu kararlar; yeni stratejilerin benimsenmesi, iş alanlarının geliştirilmesi, yeni paydaş ilişkilerinin kurulması, iş birliklerinin oluşturulması, akreditasyon çalışmalarının yürütülmesi, yeni teknolojilerin benimsenmesi ve benzeri yeniliklerin hayata geçirilmesine zemin hazırlamaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Risk Değerlendirme Kılavuzu
- Balıkesir Üniversitesi Risk Yönetim Strateji Belgesi

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	14/30

- Balıkesir Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı
- Balıkesir Üniversitesi Risk Yönetimi Yönergesi

6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Erişmek İçin Planlama

Balıkesir Üniversitesi stratejik amaç ve hedeflerini, iç ve dış hususlar ile ilgili taraf ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak beş yılı kapsayan Stratejik Planında belirler. BAUN Stratejik planı web sayfası aracılığıyla tüm paydaşlara duyurulur.

Stratejik planda belirlenen hedefler, aynı zamanda kalite politikasıyla uyumlu kalite hedefleri olarak kabul edilmektedir. Her bir stratejik hedef yine stratejik planda belirlenen performans göstergeleri vasıtasıyla izlenir ve değerlendirilir. Her yıl hazırlanan Balıkesir Üniversitesi Stratejik Plan Değerlendirme Raporu, devam eden ya da tamamlanmış faaliyetlerin amaç ve hedeflere ulaşmayı ne ölçüde sağladığı ve karar alma sürecine ne ölçüde katkıda bulunduğunu belirlemek amacıyla yapılan, ayrıntılı bir incelemedir. Değerlendirme ile stratejik planda yer alan amaç, hedef ve performans göstergelerinin; ilgililik, etkililik, etkinlik ve sürdürülebilirliği analiz edilir. E-BAUN altında bulunan Stratejik Plan Yönetimi yazılımı ile gerçekleştirmeler sürekli olarak takip edilir ve gerekirse düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır. Süreç izleme kriterlerine ilişkin gerçekleştirmeler YGG toplantılarında değerlendirilmekte, gözden geçirme sonuçlarına göre ise bir sonraki yılın kalite hedefleri süreç sorumluları tarafından belirlenmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Balıkesir Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı
- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü
- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Takip Listesi
- Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Balıkesir Üniversitesi üst yönetimi,

- Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için,
 - Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için,
- gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Tüm bu faaliyetler öncelikli olarak mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmeye çalışılmakta ise de gerekli durumlarda taşınır kayıt yetkilisi tarafından dış tedarik ihtiyaçları ile de karşılanabilmektedir.

Referans Dokümanlar

- 22 A B C Usulüne Göre Doğrudan Temin Alımı İş Akışı
- 22 D Usulüne Göre Doğrudan Temin Alımı İş Akışı



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	15/30

- Doğrudan Temin Kontrol Ödeme İşlemleri İş Akışı
- İhale Usulüyle Yapılan Satın Alma İşlemleri İş Akışı
- Satın Alma Avans ve Kredi İşlemleri İş Akışı
- Satın Alma Avans ve Kredi Kapatma İşlemleri İş Akışı
- Satın Alma Ödemelerinden Kaynaklanan Vergi ve SGK Borcunun İlgili Kuruma Aktarılması İş Akışı
- Devir Yoluyla Malzeme Çıkış İşlemleri İş Akışı
- Hurda Satış İşlemleri İş Akışı
- Hurdaya Ayırma İş Akışı

7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için “Kalite Koordinatörlüğü” kurulmuştur. Sistemin etkin bir şekilde işlemesi için, planlama ve organizasyon faaliyetleri kapsamında gerekli programlar düzenlenmiş ve görevlendirmeler yapılmıştır.

Üniversitemizin her bir biriminde Kalite Yönetim Sistemi'nin verimli bir şekilde uygulanabilmesi için uygun niteliklere sahip personel istihdam edilmiştir. Çalışanların görevleri, yetkileri, sorumlulukları ve hiyerarşik ilişkileri, görev tanımlarında detaylı bir şekilde belgelenmiştir. Aynı zamanda, tüm birimlerin organizasyon şemalarında açıkça ifade edilmiştir.

Personel seçimi ve planlaması, belirlenen nitelik standartlarına uygun olarak mevzuat çerçevesinde yapılmakta ve bu süreç, ilgili kurumlarca üniversitemize tahsis edilen atama kontenjanları gözetilerek gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	16/30

7.1.3. Altyapı

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin uygulanması, süreçlerin verimli şekilde yönetilmesi ve hizmetlerin kesintisiz sürdürülebilmesi için gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş, bu ihtiyaçları karşılamış ve altyapının sürdürülebilirliğini sağlamak üzere gerekli tüm çalışmaları yürütmektedir.

Altyapı, üniversitemizin binaları, ilgili tesisler, donanım ve yazılım dahil olmak üzere makine ve ekipmanları, taşıma kaynakları ve destek hizmetlerini, ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerini içermektedir.

Bu süreçlerle ilgili iş ve işlemler aşağıda belirtilen birimler tarafından yürütülmektedir.

- Bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
- Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
- Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise birimlere ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
- Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasına sahip Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Üniversitemizin çeşitli birimlerinde kullanılan yazılımlar, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından takip edilmekte, güncellenmekte ve yönetilmektedir. Bu yazılımların erişimi ve kullanımı ile ilgili detaylar, birimin web sayfasında yayımlanarak, üniversite personeli ve öğrencilerinin kullanımına sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
- Döner Sermaye İşletmesi Alt Süreci
- Genel Sekreterlik Alt Süreci
- Hukuk Müşavirliği Alt Süreci
- İdari ve Mali İşler Alt Süreci
- Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Alt Süreci
- Öğrenci İşleri Alt Süreci
- Personel İşlemleri (İnsan Kaynakları) Alt Süreci
- Sağlık, Kültür ve Spor Alt Süreci
- Strateji Geliştirme Alt Süreci
- Yapı İşleri ve Teknik Bakım Onarım Alt Süreci

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre

Balıkesir Üniversitesi ürün ve hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, ürün ve hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler almıştır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi).

Çalışma ortamlarının uygunluk ve sürekliliği Üniversitemiz İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünün denetimleri ve Genel Sekreterlik koordinasyonu altında yürütülen birim saha ziyaretleri ile desteklenmektedir. Bu ziyaretler ve öz değerlendirme süreçleri sırasında yapılan risk analizleri, fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik faktörlerin iyileştirilmesine yönelik önlemlerin alınmasını sağlamaktadır.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik koşulları, paydaşların memnuniyetini ölçen anketler, gelen dilek ve öneriler, ayrıca düzenlenen toplantılar ile sürekli olarak değerlendirilmekte ve bu bilgiler ışığında gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	17/30

- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı ve Yönetmelikleri
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Dilek ve Öneri Sistemi
- Yapı İşleri ve Teknik Bakım Onarım Alt Süreci

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

Balıkesir Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme yaptığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder.

Balıkesir Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

Memnuniyet anketleri ve soru listeleri (iç tetkikler vb.) izleme/ölçme kaynakları olarak kabul edilmekte ve uygulanarak sürekliliği sağlanmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulunun izlediği ölçütler, YÖK'ün izlediği ölçütler ve uluslararası sıralama kuruluşlarının takip ettiği ölçütler de izleme/ölçme kaynağı olarak değerlendirilmektedir. BAUN iç kontrol güvence beyanı vererek, her yıl hazırladığı idare faaliyet raporu ile kaynaklarını izleyip, değerlendirerek ve MYS ve KBS gibi ulusal düzeydeki sistemleri kullanarak sahip olduğu kaynakları ölçmekte ve izlemektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Balıkesir Üniversitesi bünyesinde eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile topluma hizmet kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazları, kullanıldığı birimler itibarıyla belirlenmiş ve takip edilmektedir. Uygulanabilir olduğunda uluslararası ve ulusal ölçüm standartlarına karşı kalibrasyon ve doğrulama işlemleri yapılmakta ve takibi sağlanmaktadır. Ölçüm sonuçları bilimsel veri olarak kullanılmayan cihazlar (öğrencilere cihazın kullanımını göstermek, cihazı ve parçalarını tanıttırma deney metotlarını göstermek amacıyla kullanılan cihazlar gibi) belirlenmiştir ve kalibrasyona tabi değildir.

Referans Dokümanlar

- Cihazlara Ait Kullanım Talimatları
- Laboratuvar Altyapı Sistemi

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Balıkesir Üniversitesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli bilgi kaynaklarını belirlemekte ve bunların sürekliliğini güvence altına almaktadır. Bu kaynaklar; kurum içinden elde edilen deneyimler, önceki projelerden kazanılan dersler, eylem planları kapsamında yapılan iyileştirmeler gibi iç unsurların yanı sıra, paydaşlardan alınan geri bildirimler gibi dış unsurları da kapsamaktadır.

Üniversite, sahip olduğu bilgi birikimini düzenli olarak değerlendirerek; projeler, bilimsel yayınlar, akademik etkinlikler, Kurum İç Değerlendirme Raporu, birim faaliyet raporları ile performans programı izleme raporları aracılığıyla ilgili taraflarla paylaşmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	18/30

- Birim Faaliyet Raporları
- Cihaz Kullanım Talimatları
- Kurum İç Değerlendirme Raporları
- Akademik Birim İç Değerlendirme Raporları
- Program Öz Değerlendirme Raporları

7.2. Yetkinlik

Balıkesir Üniversitesi KYS performansını ve etkinliğini etkileyen personelin sahip olması gereken yetkinliği ilgili yasal şartları dikkate alarak belirlemiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante etmiştir.

Akademik personelin atanması ve yükseltilmesi Balıkesir Üniversitesi Öğretim Üyesi Kadrolarına Başvuru ve Atanma/Yeniden Atanma Kriterlerine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

İdari personeline ise Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği sınavları düzenleyerek kurum içerisinde kariyer imkânı sunmaktadır.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS performansına katkılarının artırılması amacıyla, Balıkesir Üniversitesi personeli için göreve başlama eğitimi ve hizmet içi eğitim düzenlenmektedir. İdari ve akademik personel yurt içinde ve yurt dışında düzenlenen eğitim programlarına katılım ve kişisel gelişimin sağlanması konularında teşvik edilmektedir.

İnsan kaynakları yönetimine ilişkin Balıkesir Üniversitesi İnsan Kaynakları Yönergesi yürürlüğe girmiştir.

Referans Dokümanlar:

- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- Hizmet İçi Yıllık Eğitim Planı
- Balıkesir Üniversitesi Öğretim Üyesi Kadrolarına Başvuru ve Atanma/Yeniden Atanma Kriterleri
- Balıkesir Üniversitesi İnsan Kaynakları Yönergesi
- Personel Daire Başkanlığı Eğitim Katılım Formu
- Personel Daire Başkanlığı Eğitim Değerlendirme Anket Formu

7.3. Farkındalık

Üniversitemizde çalışanlara yönelik olarak Kalite Koordinatörlüğü tarafından, Kalite Dokümantasyon Yönetim Sistemi hakkında bilgilendirme toplantıları düzenlenmekte ve eğitim videoları sunulmaktadır. Bu eğitimlerin içerik ve zamanlaması; kalite yönetimine ilişkin güncel bilgiler, yöntemler ve iyi uygulamaları kapsayacak şekilde planlanmaktadır. Böylece, kalite bilincinin kurum genelinde yaygınlaştırılması ve kalite yönetim sisteminin etkin biçimde uygulanması hedeflenmektedir.

- a) Kalite Politikası,
- b) KYS Dokümantasyonları
- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin KYS etkinliğine katkıları,
- d) Balıkesir Üniversitesi Stratejik Planı

Referans Dokümanlar:

- Balıkesir Üniversitesi Stratejik Planı
- Personel Daire Başkanlığı Eğitim Katılım Formu
- Personel Daire Başkanlığı Eğitim Değerlendirme Anket Formu
- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	19/30

7.4. İletişim

Balıkesir Üniversitesi KYS ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerini belirlemiş ve uygulamaktadır. Bunun için yazışmalar, telefonla iletişim, elektronik iletişim, e-posta işlemleri, web sayfası, toplantılar, dilek ve öneri sistemi gibi almaya yönelik yöntemler kullanılmaktadır. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Referans Dokümanlar

- İletişim Prosedürü
- Dilek ve Öneri Yönetimi Prosedürü

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Balıkesir Üniversitesi KYS dokümantasyonu TS EN ISO 9001:2015 standardının gerekliliği olan dokümanite edilmiş bilgileri içerecek şekilde oluşturulmuştur. BAUNKDYS Kalite Yönetim sisteminin etkinliğini arttıracak şekilde planlanmıştır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

BAUNKDYS, kullanılan dokümanların özgün tanımını, format ve erişim/saklama ortamını ve uygunluğu için gözden geçirme ve onaylama mekanizmalarını içerecek şekilde oluşturulmuştur.

BAUNKDYS'nin dokümantasyonu bunlarla sınırlı olmamak şartıyla aşağıda belirtilen dokümanlardan oluşur.

- BAUN Kalite Politikası
- BAUN Kalite El Kitabı
- İş akışları, görev tanımları, organizasyon şemaları
- Prosedürler, Yönerge, Usul ve Esaslar, Talimatlar
- Formlar ve kayıt niteliği taşıyan diğer dokümanlar; Liste, plan, Anket vb.

BAUNKDYS sistemine ait tüm dokümanlar kalite koordinatörlüğü web sitesinde (<https://kalite.balikesir.edu.tr/baunkdys>) tüm personelin erişimine açıktır.

Referans Dokümanlar

- Kalite Koordinatörlüğü web sayfası

7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Balıkesir Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Standardı gerekliliklerine uygun olarak dokümanite edilmiş bilgiyi oluşturmuş, dokümanite ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları doküman kontrol ve kayıt yönetimi prosedüründe tanımlanmış olup, ana doküman takip listesi ile takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Doküman Kontrol ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- Ana Doküman Listesi

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Balıkesir Üniversitesi, faaliyet alanlarında sunulan hizmetlerin etkin ve kesintisiz yürütülmesini sağlamak amacıyla gerekli planlamaları yapmakta, bu planları uygulamakta ve kontrol faaliyetlerini düzenli olarak gerçekleştirmektedir.

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	20/30

Bu kapsamda operasyonel planlama ve kontrol faaliyetleri; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet süreçlerinin tamamını kapsamaktadır.

Her eğitim-öğretim yılı öncesinde akademik takvim titizlikle hazırlanmakta ve kamuoyuyla paylaşılmaktadır. Takvim oluşturulurken diğer kurumların programları, resmî tatiller ve benzeri unsurlar dikkate alınmakta; olası sapmalar veya beklenmedik durumlar ise “Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü” çerçevesinde ele alınarak gerekli revizyonlar yapılmakta ve ilgililere duyurulmaktadır.

Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer hizmetlerin planlama ve kontrolü, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uygun biçimde yürütülmektedir. Bu faaliyetler için süreçler ayrıntılı olarak planlanmış; yönergeler, iş akış şemaları, talimatlar, formlar ve kılavuzlarla desteklenmiştir. Hazırlanan bu dokümanlar kurumsal yapı içinde duyurular aracılığıyla ilgili taraflara iletilmekte ve hizmetlerin standartlara uygun şekilde yürütülmesi güvence altına alınmaktadır.

Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma, geliştirme ve sosyal sorumluluk faaliyetleri; yasal mevzuat, Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütleri, YÖK kriterleri, Bologna Süreci, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, paydaşların beklentileri ve üniversitenin mevcut imkânları dikkate alınarak oluşturulmaktadır. Bu şartlara uygunluk, Yükseköğretim Kalite Kurulu dış değerlendirme süreçleri, Kurum İç Değerlendirme Raporu ve iç denetim mekanizmaları aracılığıyla düzenli olarak kontrol edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Akademik takvim
- BAUN Süreç Yönetimi El Kitabı

8.2. Hizmet Şartlarının Belirlenmesi

8.2.1 Paydaşlar ile İletişim

Üniversitemizin paydaşları Kalite El Kitabı 4.2 ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması başlığı altında tanımlanırken iletişim yöntemleri ise 7.4 iletişim başlığında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemlerin dışında birimlerimiz paydaşlarımızla toplantılar gerçekleştirmektedir. Ayrıca eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak yılda en az bir kez memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmektedir. Üniversitemizin diğer faaliyetlerine ilişkin bilgiler ise web sayfasından duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- İletişim Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Dilek ve Öneri Yönetimi Prosedürü

8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlere ilişkin şartları belirlerken; ilgili mevzuat hükümlerini, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini ve kurumun mevcut imkânlarını dikkate alan bir yaklaşım benimsemektedir. Belirlenen bu şartlar, uygulamaya geçildikten sonra başta öğrenciler olmak üzere tüm paydaşlara çeşitli iletişim ve ilan yöntemleri aracılığıyla duyurulmaktadır.

Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer temel faaliyet alanlarında geçerli olan gereklilikler, ilgili yasal düzenlemeler çerçevesinde ve Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından tanımlanmaktadır. Üniversitemiz, bu hizmetlerin gereksinimlerini karşılamayı taahhüt etmekte ve tüm faaliyetlerini YÖK kararları ile mevzuata uygun biçimde sürdürmektedir.

Referans Dokümanlar

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	21/30

- Kalite Politikası
- www.mevzuat.gov.tr
- www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat
- Balıkesir Üniversitesi Mevzuatları
- Üniversitemiz Eğitim, Öğretim ile ilgili Yönetmelik ve Yönergeleri

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin temel faaliyet alanı, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından tanımlanmıştır. Kurumumuz, taahhüt edilen hizmet şartlarını eksiksiz yerine getirebilecek nitelik ve yeterlilikte kaynaklara sahiptir. Her yeni akademik dönem başlangıcından önce, sunulan hizmetlere ait tüm koşullar üniversitemiz tarafından detaylıca gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir. Tanımlanan kriterlerden herhangi bir farklılık tespit edildiğinde, gerekli düzenleyici çalışmalar ve iyileştirmeler ivedilikle hayata geçirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- Balıkesir Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- Balıkesir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Üniversitemiz Senato Kararları
- Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları
- 2547 Yükseköğretim Kanunu

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için şartların değişmesi

Üniversitemiz, hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini; EBYS, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, öğrenci bilgi sistemi tarafından bilgilendirme ile gerçekleştirmektedir. Balıkesir Üniversitesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birimler tarafından takip edilir ve Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilir. Söz konusu bilginin dokümanite edilmiş bir içeriği değiştirmesi durumunda, Doküman Kontrol ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olarak işlem yapılır. Değişikliğin tüm personele yayılımı ve bilgilendirilmesi, Kalite Koordinatörlüğü tarafından web sitesi üzerinden resmi duyuru ile sağlanır.

Referans Dokümanlar

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirme

Balıkesir Üniversitesi'nde derslerin tasarımına ilişkin veriler Bologna bilgi sisteminde kayıt altına alınmaktadır. Yeni bir programın ya da dersin açılması, mevcut içeriklerde değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin tanımlanması yalnızca üniversitenin inisiyatifinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ile Bologna Süreci ilkeleri doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri planlanırken ilgili yasal düzenlemeler esas alınmakta, uygulamalar da buna uygun şekilde yürütülmektedir. Programların ve derslerin açılması ya da mevcut programlarda değişiklik yapılmasına yönelik süreçler, üniversite tarafından hazırlanmış prosedürlerde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	22/30

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesinde ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yapılmaktadır. Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz, dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün/hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümanla ederek, yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameleri hazırlar ve duyurur. Satın alınan ürün/ hizmetlerin doğrulanması işlemi, muayene ve kabul komisyonları komisyonunca değerlendirilir, ürün/hizmet uygun ise kabul edilip sisteme dahil edilir, uygun değil ise tedarikçiye teslim edilir. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz tedarik edilecek ürün/hizmetin nasıl temin edileceğini, ihtiyacına uygun şekilde ürün/ hizmete ait detaylı bilgileri içeren şartnameleri hazırlar. Tedarikçi firmaların performansları, ilgili faaliyet türüne göre tedarikçi firma değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilir ve tedarikçi firma listesine kaydedilir.

Referans Dokümanlar

- Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu
- Tedarikçi Firma Takip Listesi

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Üniversitemizde eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin süreçler; derslerin yürütülmesi, sınav uygulamaları, stajlar, öğrenci işleri ve mezuniyet işlemleri gibi temel başlıkları kapsamaktadır. Bu hizmetlerin tanımlanmış standartlara uygun biçimde sunulabilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş, ilgili düzenlemeler yazılı hale getirilmiştir.

Eğitim-öğretim faaliyetlerinin çıktıları, sınav sonuçları ve öğrenci başarı göstergeleri üzerinden takip edilebilse de, öğrencilerin edindikleri bilgileri uygulama becerileri ve bu becerilerin topluma sağladığı katkının ölçülmesi sınırlı bir düzeyde gerçekleştirilebilmektedir. Bu noktada, ders programlarının niteliği ve akademik personelin yetkinliği, eğitim kalitesini doğrudan etkileyen temel unsurlar olarak öne çıkmaktadır.

Akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenlemeler ve uygulamalar ilgili mevzuata uygun şekilde yürütülmekte; eğitim-öğretim süreçlerinin planlanması ve yürütülmesi ise Yükseköğretim Kurulu tarafından yapılan denetim ve kalite güvencesi değerlendirmeleriyle kontrol altında tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Balıkesir Üniversitesi Önlisans Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği
- Balıkesir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Kurum İç Değerlendirme Raporları

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi 18.09.2025
		Revizyon Tarihi 11.10.2025
		Revizyon No 01
		Sayfa No 23/30

- Akademik Birim İç Değerlendirme Raporları
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemiz tarafından sunulan hizmetlerin izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Hizmetler	İzlenebilirlik Türü
Tüm Yazışmalar (Gelen-Giden Evrak)	EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınarak numaralandırılarak
Öğrenciler	OBS sisteminden T.C. Kimlik Numarası ve Öğrenci numarası
Personel	Kurum Sisil numarası
Araç, gereç ve ekipmanlar	Demirbaş numarası
Eğitim öğretim programları	Bilgi paketi/Ders kataloğu
Bilimsel araştırma projeleri	Proje kodu ve numarası
Toplumsal hizmetler (eğitimler)	Sertifika, katılım belgesi
Satın alma hizmetleri	MYS üzerinden numaralandırılarak

Referans Dokümanlar

- Önlisans Lisans Programları Ders Muafiyet Formu

8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Balıkesir Üniversitesi, kontrolü altında bulunan ya da kendi kullanımında olan paydaş ve dış tedarikçilere ait varlıkların korunmasını kurumsal bir sorumluluk olarak görmektedir.

Bu kapsamda mülkiyet başlıkları şu şekilde sıralanmaktadır:

- Öğrencilerin kimlik bilgileri, kayıt formları ve benzeri kişisel veriler,
- Eğitim süreci boyunca oluşan öğrenciye ait kayıtlar (tezler, diplomalar, transkriptler),
- Tedarikçilerden sağlanan varlıklar (örneğin kiralama yoluyla kullanılan cihaz ve makineler),
- Vergi mahremiyetine ilişkin bilgiler.

Mülkiyetin zarar görmesi veya kayba uğraması halinde, sorumlu birim tarafından öğrenci ya da ilgili paydaşlar EBYS üzerinden bilgilendirilmekte; süreçle ilgili kayıtlar ise Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine uygun biçimde saklanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz, üretim veya hizmet sunum süreçlerinde kullandığı materyallerin muhafazası için uygun depolama şartlarını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Her süreç için materyalin niteliğine uygun muhafaza ve kullanım koşulları belirlenip yönetilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Taşınır Mal Yönetmeliği

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	24/30

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun
- TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizde kayıtlı öğrenciler mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Öğrencilerimiz mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkarttırabilmektedirler.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz paydaşların görüş, öneri ve isteklerini karşılayabilmek, daha iyi hizmet sunabilmek için mevzuatta yapılan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminde yapılabilecek değişiklikleri Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile gözden geçirmektedir.

Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülüp ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümente edilip muhafaza edilir, ilgililere gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

Referans Dokümanlar

- Doküman Yönetimi ve Kayıt Kontrolü Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- Dilek ve Öneri Yönetimi Prosedürü

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Balıkesir Üniversitesi, eğitim hizmetlerinin sunumunda program akreditasyonlarını öncelikli bir hedef olarak görmekte ve bu sayede program çıktılarının net bir şekilde tanımlanmasını sağlamaktadır. Öğrencilerin bu çıktıları edinmesi temel amaç olarak benimsenmektedir.

Mezuniyet sürecinde, diploma ile birlikte Diploma Eki hazırlanarak öğrencilere teslim edilmektedir. Diplomalar ise ilgili Dekan, Yüksekokul/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanarak geçerlilik kazanmaktadır.

Referans dokümanlar

- Balıkesir Üniversitesi Önlisans Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği
- Balıkesir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

8.7.1. Balıkesir Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

8.7.2. Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için düzeltici veya faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden üst yönetim ve tüm personel sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılabilecek düzeltici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

Referans Dokümanlar

- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	25/30

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Balıkesir Üniversitesi'nde eğitim-öğretim hizmetlerinin istenilen şartlara uygun yürütülmesi için süreçler prosedür ve iş akışları ile tanımlanmıştır.

Öğrencilerin başarısına ilişkin sınav, ders geçme ve mezuniyet kriterleri üniversitemize ait yönetmelik ve yönergelerle belirlenmiştir.

KYS süreçleri, birim yöneticileri tarafından sürekli izlenir. Uygunsuzluk tespit edilirse, ilgili prosedürler uyarınca düzeltici faaliyetler başlatılır.

Kalite Yönetim Sistem süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, üniversitenin stratejik plan hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve raporlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- Balıkesir Üniversitesi Stratejik Plan
- Yönergeler, Yönetmelikler

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Balıkesir Üniversitesinde ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Dilek ve Öneri Yönetimi Prosedürü

9.1.3. Analiz ve değerlendirme

Balıkesir Üniversitesi izleme ve ölçmeden gelen uygun verileri ve bilgiyi analiz eder ve gerektiği durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri başlatır. Kalite koordinatörlüğü yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçları YGG toplantılarında sunar.

9.2 İç Tetkik

9.2.1. Üniversitemiz uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin, mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve devamlılığını, hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını belirlemek için yılda en az bir kez iç tetkik yapar.

9.2.2. İç tetkikler üst yönetim tarafın atanmış, bağımsız tarafsız ve uzman personel tarafından yapılır. İç tetkik ve değerlendirme faaliyetleri “İç Tetkik Prosedürü” dikkate alınarak yapılır. Denetleme programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması, uygun düzeltmeler ve düzeltici, iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi ilgili BAUNKDYS sisteminde tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü

	T.C. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KDYS.EK.0002
		İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
		Revizyon Tarihi	11.10.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	26/30

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Yönetimin gözden geçirme toplantısı, yılda en az 1 (bir) kez gerçekleştirilir. Üst Yönetimin gerek görmesi durumunda periyodik toplantı dışında da toplantılar yapılabilir. Kalite Koordinatörlüğü üst yönetimin onayını alarak toplantı tarihini belirler. Ortaya çıkabilecek aksaklıklar veya olağandışı gelişmeler neticesinde toplantı tarihi üst yönetim onayı ile değiştirilebilir. Yapılan değişiklik iç yazışma ile ilgililere duyurulur. Gözden Geçirme faaliyeti; Rektör veya Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter, Kalite Koordinatörlüğü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının katılımı ile gerçekleştirilir. Gerekli görülmesi durumunda, ilgili birim yöneticileri de toplantıya davet edilirler. Toplantı sekreteryası Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılır. YGG toplantı yılı-sayısı, tarih-saati, yeri ile gündem maddeleri katılımcılara bildirilir.

Referans Dokümanlar

- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Gündem Formu
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında aşağıdakiler dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

- a) Bir önceki YGG toplantısında alınan kararların gerçekleşme durumu,
- b) Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı,
 - Kaynakların varlığı,
 - Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
 - İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Üst yönetimin gözden geçirme çıktıları, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, sürekliliğinin, paydaş memnuniyetinin en üst seviyede tutulması için iyileştirme fırsatlarını, her türlü değişiklik ihtiyaçlarını ve ihtiyaç duyulan kaynakları kapsar. Gözden geçirme çıktıları kanıt olarak dokümanite edilip muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Balıkesir Üniversitesi, sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların şartlarını karşılama ve memnuniyetlerini artırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de cevap vermek, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit ederek, önlemek veya azaltmak için iyileştirme çalışmaları sürdürmektedir.

Referans Dokümanlar



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	27/30

- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar genel olarak paydaş memnuniyet anketleri sonucundan, yazılı veya sözlü olarak yapılan görüş, öneri, istek ve şikayetlerle veya iç/dış tetkikler sonucunda tespit edilir.

10.2.1. Üniversitemiz, bir uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzlukların nedenin saptanması, nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici, veya iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetlerin belirlenmesi için Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü dokümanite edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzların önlenmesi esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler yapılır.

10.2.2. Üniversitemiz tespit edilen uygunsuzlukların kaldırılmasına yönelik her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçlarını kayıt altına alıp muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar

- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde, KYS'nin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması benimsenmiştir. Bunun için veri analiz ve değerlendirme sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirerek sürekli iyileştirmeyi sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar

- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anket Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu
- TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	28/30

Ek - A

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ İLGİLİ TARAFLAR VE BEKLENTİLERİ TABLOSU

Paydaş Adı	İç Paydaş/ Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği	Paydaş Beklentileri
Akademik Personel	İç Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	- Bilimsel çalışmaların desteklenmesi amacıyla BAP projelerinin bütçesinin artırılması beklenir. - Birimlerde akademik kadro sayısının ihtiyaca uygun ve yeterli düzeyde bulunması beklenmektedir. - Çalışanların süreçlere katılımını ve kurumsal aidiyetini artırmak için yöneticilerin gerekli bilgi akışını sağlamaları beklenmektedir. - Birimlerdeki akademik kadro arasında koordinasyon ve iş birliğinin yüksek düzeyde sağlanması beklenmektedir. - Araştırma faaliyetlerinin verimliliğini artırmak üzere araştırma ekiplerinin kurulması ve bu ekipler için gerekli destek personelinin görevlendirilmesi beklenmektedir.
İdari Personel		Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	- Gerekli niteliklere sahip personelin istihdam edilmesi beklenmektedir. - Tüm personelin uyum ve iş birliği içerisinde çalışması öngörülmektedir. - Üniversitenin yemek hizmetlerinin ve kalitesinin yeterli düzeyde olması beklenmektedir. - Çalışanların kariyer ve kişisel gelişimlerine yönelik destekleyici faaliyetlerin sunulması beklenmektedir. - Sorumlu olunan iş yükünü kolaylaştıracak teknolojik imkânların sağlanması beklenmektedir.
Akademik Birimler		Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	- Öğrencilerin derslere düzenli devam etmeleri ve akademik sorumluluklarını yerine getirmeleri, bilimsel, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere aktif katılım göstermeleri - Mezunlarımızın kariyer merkezine ve öğrencilere mentorluk/danışmanlık desteği vermeleri beklenmekte, üniversitenin tanıtımına ve kurumsal kimliğine katkıda bulunmaları istenmektedir. - İdari personelin bilgi ve belge akışını doğru ve hızlı bir şekilde sağlamaları ve iş süreçlerinde verimlilik, düzen ve zamanında hizmet sunmaları beklenmektedir. - Kamu ve özel sektörün öğrencilere staj ve uygulamalı eğitim fırsatları sağlamaları, mezunların istihdamına yönelik işbirliği geliştirmeleri ve üniversite ile ortak araştırma, proje ve AR-GE faaliyetleri yürütmeleri beklenmektedir.
İdari Birimler		Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	- Yöneticilerden idari birimlerin iş yükünü ve personel ihtiyaçlarını gözetmeleri beklenmekte, karar alma süreçlerinde idari personelin görüşlerini dikkate almaları istenmektedir. - Akademik birimlerim idari süreçlerde gerekli bilgi ve belgelerin zamanında ve doğru şekilde iletilmesi beklenmekte, resmî yazışma, mevzuat ve prosedürlere uyulması istenmektedir. - Planlanan eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinin idari süreçlerle uyumlu yürütülmesi beklenmektedir. - Öğrencilerin başvuru, kayıt ve idari işlemlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirmeleri beklenmekte, iletilen duyuru, yönerge ve talimatlara uymaları istenmektedir. - Kamu ve özel sektörün üniversite ile idari süreçlerde (protokol, iş birliği, proje vb.) hızlı ve etkili iletişim kurmaları beklenmektedir.



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	29/30

Paydaş Adı	İç Paydaş/ Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği	Paydaş Beklentileri
Emekli Personel	Dış Paydaş	Önemli	Güçlü	Çıkarlarını gözet, çalışmalara dahil et	- Hizmetleri karşılığında onurlandırılmaları (plaket, teşekkür belgesi, tören vb.) beklenmektedir. - Üniversite etkinliklerine davet edilerek kurumsal aidiyetlerinin korunması beklenmektedir.
Öğrenciler		Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	- Eğitim-öğretim süreçlerinde güncel, nitelikli ve uygulamaya dönük içeriklerin sunulması beklenmektedir. - Akademik danışmanlık ve kariyer rehberliği gibi destek hizmetlerine erişim sağlanması beklenmektedir. - Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlere katılım için çeşitli olanaklar sunulması istenmektedir. - Yurt, yemekhane, ulaşım gibi yaşam alanı hizmetlerinin sunulması istenmektedir. - Ulusal ve uluslararası değişim programları, staj ve uygulama imkanlarıyla kariyer gelişimlerinin desteklenmesi beklenmektedir.
Üniversiteden Mezunlar		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	- Mezun buluşmaları aracılığıyla sosyal etkileşim ve iletişim fırsatlarına katılmak beklenmektedir. - Kişisel bilgilerinin güncel tutulması ve gerektiğinde güncellenebilmesi istenmektedir. - Üniversitede gerçekleştirilen bilimsel, kültürel ve sosyal etkinliklere davet edilmek istenmektedir. - Potansiyel iş fırsatları hakkında bilgi sahibi olabilmek beklenmektedir. - Mezuniyet sonrası ihtiyaç duydukları öğrenci belgelerine hızlı ve kolay şekilde erişebilmek beklenmektedir. - Bölümlerindeki öğretim elemanlarıyla akademik ve sosyal bağlarını sürdürebilmek beklenmektedir. - Öğrencilere yönelik mentorluk ve rehberlik faaliyetlerinde görev almak istenmektedir. - İş hayatında karşılaştıkları sorunların çözümünde üniversiteden danışmanlık ve katkı sağlanması beklenmektedir.
Üniversitelerarası Kurul		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	- Üniversitelere yönelik ortaya çıkan sorunların belirlenerek çözüm önerileriyle birlikte ilgili kurumlarla paylaşılması beklenmektedir. - Diğer yükseköğretim kurumlarıyla uygulamalarda uyum ve birlikteliğin sağlanması istenmektedir.
YÖK		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	- Üniversitenin tüm faaliyetlerinde ilgili mevzuat çerçevesinde hareket etmesi ve düzenlemeleri uygulamaya yansıtması beklenmektedir. - Kuruma iletilen yazılı taleplere zamanında ve etkin bir şekilde yanıt verilmesi istenmektedir. - İlgili paydaşlarla etkin ve sürekli bir iş birliği geliştirilmesi beklenmektedir. - Üniversitenin, küresel ölçekte diğer yükseköğretim kurumlarıyla rekabet edebilir bir konuma ulaşması istenmektedir. - Uluslararası düzeyde tanınırlığının ve görünürlüğünün artırılması beklenmektedir.
Yerel Yönetimler		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	- İlgili mevzuat hükümlerine uygun hareket edilmesi ve uygulamaların buna göre yürütülmesi istenmektedir. - Yerel ihtiyaçların karşılanması sürecinde iş birliği ve ortak çalışmalar yürütülmesi istenmektedir. - Yerel yönetimlerde görev yapan personelin mesleki gelişim ve eğitim ihtiyaçlarının desteklenmesi beklenmektedir. - Gerekli alanlarda yönlendirme ve danışmanlık hizmeti sunulması istenmektedir.
Üniversiteler		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	- Karşılıklı bilgi ve tecrübe paylaşımının sağlanması beklenmektedir. - Paydaş kurumlarla ortak projelerin geliştirilerek yürütülmesi istenmektedir. - Mevcut altyapı imkânlarının paylaşılması ve ortak kullanımının desteklenmesi beklenmektedir. - Öğrenci ve akademik personel değişim programlarının uygulanması istenmektedir.



T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KDYS.EK.0002
İlk Yayın Tarihi	18.09.2025
Revizyon Tarihi	11.10.2025
Revizyon No	01
Sayfa No	30/30

Paydaş Adı	İç Paydaş/ Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği	Paydaş Beklentileri
Diğer Kamu Kuruluşları		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	• Üniversitenin faaliyetlerini yürütürken ilgili mevzuat hükümlerine riayet etmesi ve uygulamalara yansıtması beklenmektedir. • Gerektiğinde ortaya çıkan insan kaynağı taleplerinin karşılanması beklenmektedir. • Personelin mesleki bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitimler sağlanması istenmektedir. • Ortaya çıkan sorunların çözümünde destek ve katkı sunulması istenmektedir. • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı üniversitenin ulusal çevre politikaları, iklim değişikliğiyle mücadele stratejileri ve sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumlu hareket etmesi beklenmektedir. • IAF ve ISO, üniversitenin ISO 9001:2015 standardının 4.1 ve 4.2 maddeleri kapsamında iklim değişikliği ile ilgili gereklilikleri karşılaması, bu hususu bağlam ve paydaş beklentilerine entegre etmesi beklenmektedir.
Sivil Toplum Kuruluşları		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	• Sivil toplum kuruluşları ile iş birliği yapılması ve yürütülen faaliyetlere katkı sağlanması beklenmektedir. • Çevreye ilişkin konularda akademik danışmanlık ve bilimsel destek sunulması beklenmektedir. • Doğal çevrenin korunmasına yönelik tedbirlerin alınması beklenmektedir. • Kampüs ve çevresinde yeşil alanların korunması ve artırılmasına önem verilmesi istenmektedir.
Yerel Halk		Önemli	Güçlü	Birlikte çalış	• Üniversitenin, bulunduğu bölgenin toplumsal sorunlarına duyarlılık göstermesi ve bu konulara odaklanması beklenmektedir. • Yerel halkın karşılaştığı sorunların çözümüne yönelik bilimsel bilgi ve proje desteği sunulması istenmektedir. • Üniversitenin, toplumla bütünleşerek etkinlikler düzenlemesi ve etkileşim kanallarını güçlendirmesi beklenmektedir.