



T.C.
TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	1/35

A. TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1. TANITIM

Adını Plevne Kahramanı Gazi Osman Paşa'dan alan Üniversitemiz, Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Hakkındaki 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulüne Dair 2809 sayılı Kanun ile 78 ve 190 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında 03.07.1992 tarih ve 3837 sayılı Kanununun 24'üncü maddesi gereğince kurulmuştur. 18 Mayıs 2018 tarihinde yürürlüğe giren 7141 sayılı "Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" uyarınca Üniversitemizin ismi "Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi" olarak değiştirilmiştir.

Üniversitemiz, ilk kuruluşunda 01.11.1992 tarihinde Cumhuriyet Üniversitesine bağlı olarak kurulan Ziraat Fakültesini bünyesine katarak Fen-Edebiyat Fakültesi, Niksar Meslek Yüksekokulu, Tokat Meslek Yüksekokulu, Zile Meslek Yüksekokulu, Erbaa Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sosyal Bilimler Enstitüsünden oluşmuştur.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Tokat-Turhal karayolu üzerinde, Tokat il merkezine 9 km uzaklıkta bulunan Taşlıçiftlik Yerleşkesi, şehir merkezindeki Ali Şevki Erek Yerleşkesi ve 8 ilçede faaliyetlerini sürdürmektedir.

Üniversitemizde kuruluş sırasına göre Ziraat Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Tıp Fakültesi, Eğitim Fakültesi, Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi, İslami İlimler Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Eczacılık Fakültesi, Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Erbaa Sağlık Bilimleri Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Turhal Uygulamalı Bilimler Fakültesi ve Niksar Uygulamalı Bilimler Fakültesi bulunmaktadır. Üniversitemizde ayrıca Lisansüstü Eğitim Enstitüsü mevcuttur.

Ayrıca, Yabancı Diller Yüksekokulu, Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Devlet Konservatuvarı, Almus Meslek Yüksekokulu, Artova Meslek Yüksekokulu, Erbaa Meslek Yüksekokulu, Erbaa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Pazar Meslek Yüksekokulu, Niksar Meslek Yüksekokulu, Reşadiye Meslek Yüksekokulu, Tokat Meslek Yüksekokulu, Tokat Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Turhal Meslek Yüksekokulu, Zile Meslek Yüksekokulu, OSB Meslek Yüksekokulu Turhal Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokullarında eğitim ve öğretime devam edilmektedir.

Üniversitemiz Avrupa Yükseköğretim Alanı, Bologna Süreci, Dokuzuncu Kalkınma Planı, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararları ve TÜBİTAK Vizyon 2023 Strateji Belgesi doğrultusunda gelişimini devam ettirmektedir.

2. ORGANİZASYON ŞEMASI

Üniversitenin organizasyon şeması

https://gop.edu.tr/depo/menuler/birim_32/organizasyon_semasi_34/url_icerik/togu_organizasyon_semasi_2025.pdf adresinde yer almaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	2/35

3. MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

2024-2028 Stratejik Planda yer alan misyon, vizyon ve temel değerlerimiz aşağıda belirtilmiştir.

Misyonumuz: Evrensel değerlere sahip, insana, topluma ve doğaya saygılı, Ülkenin sosyokültürel ve ekonomik gelişimine katkı sağlayacak çok yönlü, girişimci ve yenilikçi bireyler yetiştirmek; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası sorunlara çözümler üretecek bilimsel çalışmalar yapmak ve edinilen bu bilgi birikimini başta Ülkemiz olmak üzere tüm insanlığın hizmetine sunmak.

Vizyonumuz: Yerel kalkınma başta olmak üzere, Ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına ve tüm insanlığın refahına katkı sunan, öz kaynaklarını sürekli geliştiren, ulusal ve uluslararası tanınırlığı olan ve tercih edilen yeni nesil bir üniversite olmak.

Temel Değerlerimiz:

- Örgütsel Bağlılık
- Meslek Etiği
- Hesap Verebilirlik
- Milli Değerler ve Evrensellik
- Kalite Odaklı Sürekli Gelişme
- Adalet
- Liyakat
- Çevrecilik
- İstihdam Odaklılık
- Uluslararasılaşma

4. İLETİŞİM BİLGİLERİ

Yazışma Adresi:

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Rektörlük Binası

Taşıçiftlik Kampüsü 60250 Merkez / Tokat

Web Sayfası: www.gop.edu.tr

KEP: gou@hs01.kep.tr

Telefon: 0356 252 16 16 (Santral)

Faks: 0356 252 16 25

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	3/35

B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİNİN AMACI

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Rehberinin amacı, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi ile risk tabanlı süreç yönetimini tanımlamak ve uygulamalarını göstermektir. Kalite Yönetim Sistemi Rehberi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde Madde 2’de belirtilen standartlara ilişkin şartları ve uygulamaları kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Bu kitapta atıf yapılan standartlar şunlardır.

- TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi - Genel Şartlar
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- Üniversitede Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar
- YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu

KYS’nin işletilmesine dair detayların anlatıldığı diğer dokümanlara ise rehberin ilgili maddelerinde atıflar yapılmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER

BAP	Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi
DİF	Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet
DMIS	Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi
GZFT	Güçlü, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
KBS	Muhasebat Genel Müdürlüğü Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
MYS	Muhasebat Genel Müdürlüğü Harcama Yönetim Sistemi
TOGÜ	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
YGG	Yönetimin Gözden Geçirilmesi
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	Yükseköğretim Kalite Kurulu

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	4/35

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1. Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin kuruluş amacı, stratejik amaçları ve hedefleri ile ilgili olan ve KYS'nin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar, Stratejik Planlama ve Kurum İç Değerlendirme faaliyetlerinde tespit edilen GZFT analizlerinden yararlanmak suretiyle belirlenmiş ve bunlara Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi İç ve Dış Hususlar Tablolarında yer verilmiştir. Belirlenen iç ve dış hususlar risk ve fırsatların yönetiminde risk kaynağı olarak dikkate alınmaktadır.

Eğitim – öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim hizmetlerini olumlu ya da olumsuz olarak etkileme ihtimali olan iç ve dış hususlar birimler tarafından izlenmekte, değişiklik ihtiyaçları değerlendirilmekte ve ihtiyaç halinde Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda iç ve dış hususlar tabloları güncellenmektedir.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, iç ve dış hususları ile ilgili bilgiyi, olumlu ve olumsuz etkenleri de içerecek şekilde;

- Stratejik Plan çalışmalarında gerçekleştirilen performans göstergeleri izleme sonuçlarını,
- ISO 9001 KYS kapsamında toplanan izleme kriteri verilerini
- YÖKAK Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürütülen Kurum İç Değerlendirme faaliyeti sonuçlarını
- İç tetkikleri
- Risk analizlerini
- Düzeltici faaliyetleri

dikkate alarak, iç ve dış hususlara dair tüm gerçekleştirmeler ve deklare edilen tabloların güncelliğini her yıl YGG toplantısında değerlendirir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci
TOGÜ.TBL.003 Dış Hususlar Tablosu
TOGÜ.TBL.004 İç Hususlar Tablosu
Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi
YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Araştırılması

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, KYS ile ilgili tarafları ve bu tarafların ihtiyaç ve beklentilerini mevzuat hükümlerini de dikkate alarak paydaş analizi yoluyla belirlemiş ve TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosunda yer vermiştir. Belirlenen ilgili taraflar ve beklentileri risk ve fırsatların yönetiminde risk kaynağı olarak dikkate alınmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	5/35

Eğitim – öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim hizmetlerini olumlu ya da olumsuz olarak etkileme ihtimali olan İlgili Tarafların ihtiyaç ve beklentileri, birimler tarafından izlenmekte, değişiklik ihtiyaçları değerlendirilmekte ve ihtiyaç halinde Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu tabloları güncellenmektedir.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İlgili Taraflar ile ihtiyaç ve beklentileri ile ilgili bilgiyi, olumlu ve olumsuz etkenleri de içerecek şekilde;

- Stratejik Plan çalışmalarında gerçekleştirilen performans göstergeleri izleme sonuçlarını,
- ISO 9001 KYS kapsamında toplanan izleme kriteri verilerini
- YÖKAK Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürütülen Kurum İç Değerlendirme faaliyeti sonuçlarını
- İç tetkikleri
- Risk analizlerini
- Düzeltici faaliyetleri

dikkate alarak ihtiyaç ve beklentilere dair tüm gerçekleştirmeler ve deklare edilen tabloların güncelliğini her yıl YGG toplantısında değerlendirir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu
Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde, eğitim ve öğretim hizmetleri, araştırma ve geliştirme hizmetleri, toplumsal katkı hizmetleri ve yönetim hizmetleri sunulmaktadır.

Üniversite KYS kapsamındaki ürün ve hizmetlerini aşağıdaki gibi belirlemiştir.

- Eğitim programları
- Danışmanlık hizmetleri
- Sosyal sorumluluk projeleri
- Know-how/Patent
- Akademik etkinlikler
- Akademik yayınlar
- Bilimsel projeler

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmediğinden TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin “8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler” maddesi dışındaki tüm maddeleri kapsama dâhildir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	6/35

Üniversite tarafından sunulan hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek olan Döner Sermaye Ürün ve Hizmeti Sunumu Alanına dâhil süreçler dışında kalan süreçlerin tümü KYS kapsamına dâhildir.

Kapsama dâhil olan süreçlere 4.4 bölümünde yer verilmiştir.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin organizasyon şemasında yer alan tüm idari ve akademik birimleri KYS kapsamına dâhildir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.TBL.003 Dış Hususlar Tablosu

TOGÜ.TBL.004 İç Hususlar Tablosu

TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

TOGÜ KYS, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak oluşturulmuştur ve dokümantasyonu gerçekleştirilmiştir. KYS'ye dâhil olan süreçler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Ayrıca, süreçlerin birbirleriyle etkileşimi TOGU.TBL.001 Süreç Etkileşim Tablosunda belirtilmiştir.

ANA SÜREÇ	SÜREÇLER	KAPSAM
EĞİTİM ÖĞRETİM ANA SÜRECİ	<ul style="list-style-type: none">Eğitim ve Öğretim Planlama SüreciEğitim ve Öğretim Uygulama SüreciÖğrenci İşleri SüreciLisansüstü Eğitim SüreciUluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci	Dâhil
ARAŞTIRMA, GELİŞTİRME ve BİLGİ TRANSFERİ ANA SÜRECİ	<ul style="list-style-type: none">Bilgi Üretimi SüreciBilgi Transferi SüreciProje Yönetimi Süreci	Dâhil
DÖNER SERMAYE ÜRÜN ve HİZMETİ SUNUMU ANA SÜRECİ	<ul style="list-style-type: none">Genel Sağlık Hizmeti SunumuDış Sağlık Hizmeti SunumuYaşam Boyu Eğitim Hizmetleri SunumuÜrün Sunumu	Dâhil Değil
DESTEK HİZMETLERİ ANA SÜRECİ	<ul style="list-style-type: none">Kurumsal İletişim SüreciSatın Alma SüreciMali İşler Süreciİnsan Kaynakları SüreciBilişim Süreciİdari Destek Hizmetleri SüreciKütüphane Hizmetleri SüreciKültürel ve Sosyal Hizmetler SüreciYapı İşleri SüreciToplumsal Katkı Süreci	Dâhil

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	7/35

STRATEJİK YÖNETİM ANA SÜRECİ	<ul style="list-style-type: none">• Kurumsal Yönetim Süreci• Kalite Yönetimi Süreci• Paydaş İlişkileri Süreci• Hukuk Süreci	Dâhil
---------------------------------	--	-------

TOGÜ, süreçlerin üniversitenin tamamında uygulanmasını sağlamak üzere; bu süreçler için gerekli girdileri ve beklenen çıktıları, ihtiyaç duyulan kaynakları, yetki ve sorumlukları, süreçlerin sırasını ve birbirleri ile olan etkileşimlerini, süreçlerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için gerekli kriter ve yöntemleri (izleme kriterleri dahil) ve risk ve fırsatları tayin etmiştir. Süreçlerin çalışılması için ihtiyaç duyulan bilgiler dokümanite edilerek kullanım noktalarında güncel hallerinin bulundurulması ve personeline erişimi güvence altına alınmıştır.

Ayrıca, süreçlerin çalıştırılması için Üniversitemiz tarafından hazırlanmayan ancak uymak zorunda olduğu dış kaynaklı dokümanların (yasal mevzuatlar, yönetmelikler, genelge, tebliğ vb.) güncel hallerinin kullanım noktasında bulundurulması, personel erişimi ve kullanımının sağlanması güvence altına alınmıştır.

Süreçlerin işletilmesi için temel süreç bilgi ve faaliyetlerinin işletilmesinin planlamaları süreç kartları üzerinden birim bazlı oluşturulmuş ve güncel hallerinin kullanım noktasında bulundurulması, personel erişimi ve kullanımının sağlanması güvence altına alınmıştır.

Süreçlerin performans ve gerçekleştirme verilerinin elde edilmesine esas süreç bazlı izleme kriterleri belirlenmiş, süreç kartlarında deklare edilmiştir. Veriler, E-Kampüs modülü ile online olarak birimlerden toplanır ve raporlanır.

İç ve dış hususlar, İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Stratejik Plan, paydaş geri bildirimleri, iç tetkik sonuçları, personel talepleri vb. kaynaklar kullanılarak süreç bazlı risk ve fırsatların belirlenmesi, deklarasyonu, yönetilmesi, izlenmesi ve yeniden gözden geçirilmesi gibi hususlar belirlenmiş olup uygulanması güvence altına alınmıştır.

Oluşturulan sistemin, etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması, izlenmesi, dokümantasyonu ve sürekli iyileştirilmesi Kalite Koordinatörlüğünün koordinasyonunda sağlanmaktadır.

TOGÜ süreçlerin işletimini desteklemek için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiyi Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında <https://kalite.gop.edu.tr/> ulaşılabilir durumda tanımlamıştır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.FRM.135 Risk Oylama Formu

TOGÜ.LST.004 Üniversite Risk Listesi

TOGÜ.LST.001 Doküman Takip ve Kontrol Listesi

TOGÜ.LST.006 ISO 9001 KYS İzleme Kriterleri Listesi

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

TOGÜ.PRS.002 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	8/35

TOGÜ.TBL.001 Süreç Etkileşim Tablosu

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Üst Yönetimi, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütülmesinde liderlik edeceğini taahhüt etmektedir.

Bu taahhüdü aşağıda belirtildiği şekilde yerine getirir.

- KYS'nin etkinliğini, yönetimi gözden geçirme toplantılarının sonuçlarını içeren raporu, Kurum İç Değerlendirme Raporunu ve İdari Faaliyet Raporunu ve mali raporlarını hesap verebilirlik ilkesine uygun olarak ilgili taraflarla ve/veya kamuoyuyla paylaşır.
- Kalite politikası ile kalite hedeflerini oluşturur, bunların stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu kalite dokümanları aracılığıyla güvence altına alır.
- Ana faaliyetler ile ilgili süreçleri KYS şartlarına uygun olarak belirler ve bu şartlara entegre olarak yönetir.
- Risk temelli süreç yönetimini benimsediğini politika ve prosedürler belirleyerek gösterir ve birim yöneticileriyle yaptığı toplantılarda paylaşır.
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini tanıtmak ve farkındalığını artırmak üzere etkinlikler düzenler.
- KYS için gerekli insan kaynağını, fiziki kaynaklarını, mali kaynaklarını ve diğer kaynaklarının varlığını üniversite politikaları ve süreçleri aracılığıyla yönetmek suretiyle güvence altına alır.
- KYS'nin amaçlanan çıktılarını ulaşmayı, süreç izleme kriterlerini ve hedeflerini belirlemek, bunları takip etmek ve iyileştirme eylem planlarını hedeflerle uyumlu bir şekilde yönetmek suretiyle güvence altına alır ve teşvik eder.
- Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi akademik ve idari birimlerinde görev yapan birim kalite temsilcileri, Rektörlüğe bağlı bir birim olarak faaliyet gösteren Kalite Koordinatörlüğünün ve Kalite Komisyonunun çalışmalarını destekleyerek KYS'nin etkinliğine katkı sağlar.
- Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Üst Yönetimi, KYS şartlarına uygun olarak belirlediği süreçlerin, tayin ettiği idareciler tarafından koordine edilmesini ve yönetilmesini sağlar ve liderlik göstermelerini destekler.

5.1.2. Paydaş Odağı

TOGÜ Üst Yönetimi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi, anlaşılması, en yüksek düzeyde karşılanması ve memnuniyetin artmasını sağlamak üzere paydaş odaklı süreç yönetimi yaklaşımını benimser. TOGÜ paydaş memnuniyetini artırmak

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	9/35

için KYS süreçlerinde karşılaşılabileceği riskleri ve değerlendirebileceği fırsatları ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak belirler.

TOGÜ, paydaşları ile olan ilişkilerini mevzuata ve TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Sürecine ve TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürüne uygun olarak yönetir. Paydaş ilişkileri sürecinin başarısı yılda bir defa YGG toplantılarında gözden geçirilerek etkinlikleri itibariyle değerlendirilir.

Referans Dokümanlar:

- TOGÜ.PRS.002 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
- TOGÜ.SÜR.012 Kurumsal Yönetim Süreci
- TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci
- TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci
- TOGÜ.TBL.006 İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

TOGÜ Kalite Politikasını Madde 4.1’de atıf yapılan bağlama uygun olarak stratejik amaç ve vizyonu ile bağlantılı olarak oluşturmuştur. Kalite hedeflerinin çerçevesini belirleyen TOGÜ kalite politikası Üniversitemizin temel faaliyet alanları için uygulanabilir şartları yerine getirmeyi taahhüt eder ve sürekli iyileştirmeyi esas alır. TOGÜ Üst Yönetimi kalite politikası ve diğer politikalarının faaliyetlerinde uygulandığını süreç yönetimi ile taahhüt etmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirerek sürekliliğini sağlamaktadır.

5.2.1.1. TOGÜ Kalite Politikası

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Kalite Politikası, Üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerleriyle uyumlu, tüm paydaşların ve birimlerin etkin ve verimli katılımının sağlandığı, sürdürülebilir, ölçülebilir, belgelendirilebilir ve sürekli iyileştirme yaklaşımına dayalı eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinin süreç odaklı yürütüldüğü kurumsal kalite kültürünü oluşturmak ve yaşatmaktır.

5.2.1.2. TOGÜ Eğitim ve Öğretim Politikası

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi’nin eğitim - öğretim politikasını oluşturan unsurlar şunlardır:

- Öğrenciyi merkeze alan bir anlayışla öğrencilerin öğrenmelerini kolaylaştıracak zengin öğrenme ortamlarını hazırlayarak çok yönlü yetişmelerini ve disiplinler arası eğitim almalarını sağlamak
- Akademik personelin eğitim-öğretim becerilerini artırmak
- Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrenci, akademik personel ve bunlarla dolaylı etkileşimde olan idari personelin memnuniyetini artırmak
- Zamanın ruhuna uygun, özgüven sahibi, rekabetçi ve girişimci yönü güçlü bireyler yetiştirmek için eğitim birimlerinde yürütülecek özgün çalışmaları

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

özendirmek ve desteklemek

- Eğitim-öğretimde iç ve dış paydaşlarla iletişim ve etkileşim ortamlarını (çalıştay, protokol vb.) geliştirmek, bu konuda yapılacak çalışmalarını teşvik etmek
- Eğitim-öğretimde kaliteyi sürekli artırmak için uygulama, staj, teknik gezi, proje gibi çalışmalarını arttırmak
- Eğitim-öğretimin öğrencinin kendi öğrenmesine katkıda bulunacak biçimde yapılandırıcı bir yaklaşımla sürdürülmesini sağlamak
- Özel yaklaşım gerektiren öğrencilerin eğitim öğretimleri için gerekli koşulları sağlamak ve iyileştirmek

5.2.1.3. TOGÜ Araştırma Geliştirme Politikası

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin araştırma ve geliştirme politikasını oluşturan unsurlar şunlardır:

- Ulusal ve bölgesel sorunların çözümüne ve ülkenin kalkınmasına katkı sağlayacak Ar-Ge çalışmaları yapmak
- Ar-Ge ile ilgili kaynak ve alt yapı olanaklarını zenginleştirerek etkili ve verimli kullanımlarını sağlamak
- Bilgiye ulaşma yollarını artırmak ve kullanımını yaygınlaştırmak
- Ar-Ge çalışmalarının bütün aşamalarında bilimsel etik değerlere uygun etkinliklerde bulunmak
- Ar-Ge etkinliğini artırmaya yönelik ulusal ve uluslararası işbirliklerini arttırmak
- Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarını ekonomik değer ve toplumsal faydaya dönüştürmek
- Üniversitemizde üretilen Ar-Ge çıktılarını yaygınlaştırmak
- Ar-Ge için gerekli olan nitelikli insan kaynaklarını yetiştirmek

5.2.1.4. TOGÜ Topluma Hizmet Politikası

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin topluma hizmet politikasını oluşturan unsurlar şunlardır:

- Toplumsal sorunlara yönelik akademik ilginin artırılmasına ve toplumsal farkındalık oluşturmaya yönelik çalışmalar yapmak
- Topluma yönelik yaşam boyu eğitim faaliyetlerini güçlendirmek
- Doğaya saygılı, sürdürülebilir yaşam alanları oluşturmak, bunun için gerekli yönetim modelini hayata geçirmek, doğal ve kültürel varlıkların korunması, engelli veya engelsiz tüm bireyler için güvenli ve erişilebilir yaşam ortamını sağlanmak
- Toplumun ihtiyaç duyduğu konularda araştırma ve bilgilendirme yapmak
- Topluma yönelik akademik birimlerin uzmanlık alanlarıyla ilişkili etkinlikler düzenlemek

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	11/35

5.2.1.5 TOGÜ Yönetim Politikası

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin yönetim politikasını oluşturan unsurlar şunlardır:

- Nitelikli akademik ve idari personel istihdamına yönelik çalışmalar yapmak
- Akademik ve idari birimlerde işleyişin etkin düzeyde sürdürülmesini sağlayacak çalışmalar yapmak
- Tüm faaliyetlerimize ilişkin öz değerlendirme kültürü ve uygulamalarını yerleştirmek
- Tüm iş süreçlerini iyileştirmek ve süreç yönetimini kurumsallaştırmak
- İç ve dış paydaş memnuniyetini artırmak ve sürdürmek
- Akademik ve idari personelin bireysel ve mesleki gelişimine destek olmak
- Üniversitemiz tarafından sunulan eğitim, kültür, sanat ve spor faaliyetlerinin çeşitliliğini artırmak ve yaygınlaştırmak
- İş sağlığı ve güvenliği kapsamında güvenilir çalışma ortamları sağlamak

5.2.2. TOGÜ Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikalarının personel tarafından anlaşılması ve benimsenmesi sağlanmış olup sürekliliği güvence altına alınmıştır. Kalite politikası Üniversitede eğitim ve idare amaçlı kullanılan binaların kolayca görülebilen noktalarına matbu halde asılmıştır. Ayrıca web sayfasında ve sosyal medya hesaplarında yayınlanmak suretiyle ilgili tarafların erişimine açık tutularak sürekliliği güvence altına alınmıştır.

5.3. Kurumsal Yetki ve Sorumluluklar

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin organizasyon şeması hazırlanmış olup Üniversite ana sayfasında yayınlanmıştır.

Üniversite, KYS şartlarını karşılamak, süreç hedeflerine ulaşılmasını sağlamak, KYS'nin performansını ölçecek ve iyileştirecek raporlamalar yapılmasını sağlamak, değişiklik planlanması ve uygulanması sırasında sistemin bütünlüğünü korumak, tüm birimlerinde paydaş odaklılığı teşvik etmek üzere kurumsal görev yetki ve sorumlulukları organizasyon şemasını dikkate alarak belirlemiş ve personele duyurarak erişim ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Koordinatörlüğü tarafından TOGÜ.FRM.553 YGG Toplantısı Performans Değerlendirme Raporu hazırlanılarak YGG toplantısında sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.FRM.553 YGG Toplantısı Performans Değerlendirme Raporu

TOGÜ.SÜR.012 Kurumsal Yönetim Süreci

TOGÜ.SÜR.011 Hukuk Süreci

TOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

İç ve dış hususlar, İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Stratejik Plan, paydaş geri bildirimleri, iç tetkik sonuçları, personel talepleri vb. kaynaklar kullanılarak süreç bazlı risk ve fırsatların belirlenmesi, deklarasyonu, yönetilmesi, izlenmesi ve yeniden gözden geçirilmesi vb. hususlara ait usul ve esasları belirleyen TOGÜ.PRS.002 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü hazırlanmış, güncel hali personelin erişimine açılarak uygulanmasının sürekliliği güvence altına alınmıştır.

Üniversitemizde risk ve fırsatlar TOGÜ.PRS.002 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedüründe ifade edilen yöntemlerle süreç sorumluları tarafından belirlenerek TOGÜ.FRM.135 Risk Oylama Formu işlenerek her yıl Ocak ayında Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından ihtiyaç halinde Üst Yönetimin görüşleri alınarak son şekli verildikten sonra yayınlamak, personel farkındalığını sağlamak ve takip etmek sorumluluğu ile süreç sorumlularına iletilir.

Belirlenen riskler ve bu risklerin ortadan kaldırılması ile ilgili faaliyetler, belirlenen fırsatlar ve bu fırsatlarla ilgili uygulanan eylem planlarına dair sonuçlar düzenli olarak süreç sorumluları tarafından takip edilir. Risk ve fırsatların gerçekleştirme verileri her yıl YGG toplantısında değerlendirilir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.FRM.135 Risk Oylama Formu

TOGÜ.PRS.002 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi stratejik amaç ve hedeflerinin, iç ve dış hususlar ile ilgili taraf ihtiyaç ve beklentileri, süreç izleme kriterleri, paydaş memnuniyet anket sonuçları, paydaş öneri ve şikayetleri, Stratejik Plan ve bir önceki yılın hedef gerçekleştirmeleri dikkate alınarak süreç bazlı (fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksek okulu, araştırma merkezleri, koordinatörlük, idari birimler vb.) belirlenmesi, takip edilmesi, değerlendirilmesi ve güncellenmesi ile ilgili yöntemi belirlemiştir. Bu kapsamda Kalite Koordinatörlüğü tarafından her yıl Ocak ayının sonuna kadar bir önceki yılın hedef gerçekleştirmeleri ve bir sonraki yılın hedefleri TOGÜ.FRM.457 Kalite Hedefleri Takip ve Beyan Formu ile talep edilir.

Bir sonraki yıl için teklif edilen hedeflerin uygunluğu ihtiyaç halinde Üst Yönetimin görüşleri alınarak son şekli verilir ve onaylanmak için YGG toplantısında sunulur. YGG toplantısında onaylanan hedeflerin ilgili birimlerin web sitelerinde yayınlanması ve hedefler hakkındaki personel farkındalığının sağlanması ilgili birimlerin sorumluluğundadır.

Bir önceki yılın hedef gerçekleştirme verileri de YGG toplantısında değerlendirilerek ihtiyaç duyulan düzeltici veya iyileştirici faaliyetler karara bağlanır.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	13/35

TOGÜ.FRM.457 Kalite Hedefleri Takip ve Beyan Formu
TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

6.3. Değişikliklerin Planlanması

TOGÜ KYS'yi etkileyebilecek herhangi bir değişiklik ihtiyacı olması hâlinde bu değişiklikleri planlı bir şekilde gerçekleştirir. Değişiklik ihtiyacı ortaya çıkması hâlinde değişikliğin amaçları ve potansiyel sonuçları değerlendirilir. Değişiklik planlaması yapılırken KYS üzerine etkisi, değişiklik için ihtiyaç duyulan kaynak varlığı dikkate alınır. Bu değişikliklerin planlanmasından Kalite Koordinatörlüğü, uygulanmasından ise süreç sorumluları sorumludur.

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları (süreçlerde) belirlemiştir ve sürekliliğini sağlamaktadır. Dışarıdan kaynak tedarik edilmesine ihtiyaç duyulduğunda, dışarıdan tedarike ilişkin usul ve esaslar TOGÜ.PRS.006 Satın Alma Prosedüründe yer almaktadır. Kaynak ihtiyaçları YGG toplantılarında değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.006 Satın Alma Prosedürü

7.1.2. Kişiler

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi KYS'nin etkili şekilde uygulanması, süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli insan kaynağını planlamaktadır. Personel istihdamına ilişkin gerekli ve yeterli şartlar mevzuat çerçevesinde tayin edilmektedir. Süreçlerin işletilmesinden sorumlu olanlar süreç planlarında, görevlendirmelerde aranacak nitelikler ise görev tanımlarıyla belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

TOGÜ.SÜR.015 İnsan Kaynakları Süreci

TOGÜ.USE.028 Öğretim Üyeliği Kadrolarına Başvuru Koşulları ve Uygulama İlkeleri

TOGÜ.YÖN.086 Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme Yönergesi

7.1.3. Altyapı

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi eğitim – öğretim, araştırma ve geliştirme vb. süreçlerin işletilmesi, uygun ürün ve hizmet elde edilmesi için gerekli altyapıyı (binaları ve ilgili tesisatı, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatını, ulaşım kaynaklarını, bilgi ve iletişim

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	14/35

teknolojisini, eğitim ve öğretime yönelik görsel ve işitsel donanımlar vb.) belirlemiş ve temin etmiştir.

Üniversite tarafından temin edilen altyapının kullanımının sürekliliğinin sağlanması için bakım planları yapılmış ve uygulanması güvence altına alınmıştır. Ayrıca altyapıya dair arıza vb. durumlarla ilgili alınacak aksiyonlara dair planlamalar yapılmış ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

Taşınır ve taşınmazların girişleri, çıkışları ile mevcutları KBS ve DMİS otomasyonu ile Taşınmaz kayıtlarından izlenmektedir. Mevcut altyapının sürekliliğinin sağlanmasına ilişkin faaliyetler TOGÜ.SÜR.020 Yapı İşleri Süreci ile tanımlanmıştır ve gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Hazine Taşınmazlarının İdaresi Hakkında Yönetmelik
TOGÜ.SÜR.016 Bilişim Süreci
TOGÜ.SÜR.020 Yapı İşleri Süreci
TOGÜ.FRM.575 Yıllık Bakım Plan Formu

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ürün ve hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, ürün ve hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler almıştır.

- Öğrencilerin can, mal ve sağlık güvenlikleriyle ilgili uygun işaretleme, uyarı, temizlik, laboratuvar kullanımına dair önemli durumlar vb. planlamalar oluşturulmuş ve uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Çalışanların can, mal ve sağlık güvenlikleriyle ilgili uygun işaretleme, uyarı, temizlik, laboratuvar kullanımına dair önemli durumlar vb. planlamalar iş güvenliği mevzuatına göre oluşturulmuş ve uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Gıda üretim ve sunum alanlarının temizlik, hijyen ve gıda muhafazasına uygun ortamların oluşturulması, kullanımı ve sürekliliğinin sağlanmasına yönelik planlamalar yapılmış ve güvence altına alınmıştır.
- Eğitim – öğretim, araştırma merkezleri, bilimsel araştırmalar vb. için kullanılan materyal, malzeme, araç gereç, ölçme cihazı, basılı dokümanların uygun muhafaza koşulları oluşturulmuş ve sürekliliği güvence altına alınmıştır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.YÖN.065 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi
TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci
TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci
TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci
TOGÜ.SÜR.004 Proje Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Süreci
TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	15/35

- TOGÜ.SÜR.007 Uluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci
TOGÜ.SÜR.008 Kurumsal İletişim Süreci
TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci
TOGÜ.SÜR.011 Hukuk Süreci
TOGÜ.SÜR.012 Kurumsal Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.013 Satın Alma Süreci
TOGÜ.SÜR.014 Mali İşler Süreci
TOGÜ.SÜR.015 İnsan Kaynakları Süreci
TOGÜ.SÜR.016 Bilişim Süreci
TOGÜ.SÜR.017 İdari Destek Hizmetleri Süreci
TOGÜ.SÜR.018 Kütüphane Hizmetleri Süreci
TOGÜ.SÜR.019 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci
TOGÜ.SÜR.020 Yapı İşleri Süreci
TOGÜ.SÜR.021 Lisansüstü Öğrenci İşleri Süreci
TOGÜ.SÜR.022 Toplumsal Katkı Süreci

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

TOGÜ 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.

TOGÜ hizmet gerçekleştirme süreçlerinde uygulanan süreç kontrol faaliyetleri için uygun izleme ölçme süreçlerini belirlemiş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu amaçla süreç kartları oluşturulmuş, tanımlı her sürece ilişkin izleme kriterleri belirlenmiştir.

Memnuniyet anketleri, paydaş geri bildirimleri, izleme ve ölçme faaliyetleri sonuçları ve soru listeleri (iç ve dış 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. TOGÜ iç kontrol güvence beyanı vererek, her yıl hazırladığı idare faaliyet raporu ile kaynaklarını izleyip, değerlendirerek ve MYS, KBS gibi ulusal düzeydeki sistemleri kullanarak sahip olduğu kaynakları ölçmekte ve izlemektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

TOGÜ bünyesinde eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile topluma hizmet ve yönetim faaliyetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazları, kullanıldığı birimler itibarıyla belirlenmiş ve TOGÜ.FRM.134 Cihaz Kalibrasyon Formu ile yayınlanmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	16/35

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 tanıtmak, deney metotlarını göstermek amacıyla kullanılan cihazlar gibi) belirlenmiştir ve kalibrasyona tabi değildir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.FRM.134 Cihaz Kalibrasyon Formu

TOGÜ.FRM.465 Cihaz Kalibrasyon Listesi

7.1.6. Kurumsal Bilgi

TOGÜ ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri tayin eder ve sürdürülebilirliğini sağlar. Bu bilgi kaynakları tecrübeden kazanılmış bilgi, başarılı/başarısız projeler, eylem planları ile ilişkili iyileştirmeler gibi iç kaynaklardan oluşabileceği gibi, paydaş geri bildirimleri gibi dış kaynaklardan da oluşabilir.

TOGÜ mevcut bilgi birikimini değerlendirir ve sahip olduğu birikimi ilgililerle projeler, bilimsel yayınlar, bilimsel etkinlikler, kurum iç değerlendirme raporu, birim faaliyet raporları, idare faaliyet raporu ve performans programı izleme raporu yoluyla paylaşır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

7.2. Yetkinlik

Tokat Gaziosmanpaşa 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 TOGÜ.İLK.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Öğretim Üyeliği Kadrolarına Başvuru Koşulları ve Uygulama İlkeleri'ne uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

İdari personele ise düzenlenen Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Sınavları ile kurum içerisinde kariyer imkânı sunulmaktadır.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS performansına katkılarının artırılması amacıyla, TOGÜ 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 genel esaslar ve uygulamalar, TOGÜ.SÜR.015 İnsan Kaynakları Sürecinde tanımlanmış ve yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	17/35

TOGÜ.SÜR.015 İnsan Kaynakları Süreci

TOGÜ.İLK.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Öğretim Üyeliği Kadrolarına Başvuru Koşulları ve Uygulama İlkeleri
TOGÜ.YÖN.061 Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

7.3. Farkındalık

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü vasıtasıyla akademik ve idari birimlerinde çalışan personelin KYS'yi tanımasını, benimsemesini, kalite politikası, kalite hedefleri, süreçler, faaliyetler ile risk ve fırsatların farkında olmasını sağlamak amacıyla konferans, toplantı ve çalıştay gibi etkinlikler düzenler, KYS dokümanlarına erişimi ve bu dokümanların kullanılmasını sağlamak üzere Üniversite web sayfası ilan ve duyuruları, e-posta, EBYS yazışmaları ve kurumsal prosedürler vasıtasıyla KYS şartlarını duyurur.

7.4. İletişim

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin KYS ile ilgili genel iç ve dış iletişim şekli yazılı iletişimdir. Yazılı İletişim, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, TOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi doğrultusunda gerçekleştirilir. Yazışmalarla ilgili esas ve uygulamalara TOGÜ.SÜR.012 Kurumsal Yönetim Süreci içerisinde yer verilmiştir.

İç ve dış iletişimde elektronik posta, web sayfası, sosyal medya hesapları, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformların yanında anket, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme, tanıtım materyalleri gibi iletişim unsurlarının kullanılması da mümkündür. KYS'yi etkileyen iletişim verileri TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürüne uygun olarak kayıt altına alınır ve dokümante edilir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

TOGÜ.SÜR.012 Kurumsal Yönetim Süreci

TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci

TOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

TOGÜ KYS dokümantasyonu ISO 9001:2015 standardının gerekliliği olan dokümante edilmiş bilgileri içerecek şekilde oluşturulmuştur. TOGÜ doküman yönetimi sistemi KYS'nin etkinliğini arttıracak şekilde planlanmıştır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

TOGÜ doküman yönetimi sistemi, kullanılan dokümanların özgün tanımını, format ve erişim/saklama ortamını ve uygunluğu için gözden geçirme ve onaylama mekanizmalarını

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	18/35

içercek şekilde oluşturulmuştur. TOGÜ KYS dokümantasyonu bunlarla sınırlı olmamak şartıyla aşağıda belirtilen dokümanlardan oluşur:

- TOGÜ Kalite Politikası
- TOGÜ Stratejik Planı
- TOGÜ Kalite Yönetim Sistemi Rehberi
- Süreçler, iş akışları, görev tanımları, organizasyon şemaları
- Prosedürler, yönerge, usul ve esaslar, talimatlar, ilkeler ve genelgeler
- Formlar ve kayıt niteliği taşıyan diğer dokümanlar; Liste, Plan, Anket vb.

TOGÜ doküman yönetimi sistemine ait tüm dokümanlar Kalite Koordinatörlüğünün web sitesinde (<https://kalite.gop.edu.tr/>) tüm personelin erişimine açıktır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

TOGÜ doküman yönetimi TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne göre yürütülür. Dokümante edilmiş bilgi için kontrol, uygunluk ve muhafazasına yönelik çalışmalar prosedürde tanımlanmıştır. Dokümanların kontrolü için oluşturulan sistem dağıtım, erişim, arşiv ve koruma, güncellik kontrolü ve muhafaza adımlarını içermektedir. KYS kapsamında yer alan dokümanların takibi TOGÜ.LST.001 Doküman Takip ve Kontrol Listesi ile yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.LST.001 Doküman Takip ve Kontrol Listesi

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz tarafından KYS kapsamında eğitim, araştırma, toplumsal katkı vb. ürün/hizmet gerçekleştirilme faaliyetleri ile ilgili süreçler planlanarak süreç kartı adı altında dokümante edilip sürekliliği sağlanarak gerçekleştirme kayıtlarının oluşturma ve muhafazası güvence altına alınmıştır.

- Süreç kartlarında temel süreç bilgileri yanı sıra, her süreç faaliyetine ait, işlem basamakları, sorumluluk, tarif dokümanları (prosedür, talimat, kalite planları, yasal mevzuatlar vb.), kayıt ortam ve şekli (form, liste adı, elektronik ortam vb.) belirlenerek uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinin işleyiş şekli ve ürün/hizmete dair şartlar belirlenerek dokümante edilmiş (prosedür, talimat, kalite planları), kullanım noktalarında bulundurulacak güncel hallerinin kullanımı güvence altına alınmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	19/35

- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinin işleyiş şekli ve ürün/hizmete dair şartlar belirleyen mevzuatların kullanım noktalarında bulundurulması güvence altına alınmıştır (dış kaynaklı doküman listesi).
- Amaçlanan ürün/hizmetlerin kabul ve/veya kontrol kriterleri (işin belirlendiği yöntemlerde yapıldığının kontrolü) belirlenerek (kalite planları, prosedür, talimat ve ilgili mevzuatlar) ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri boyunca uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri boyunca ihtiyaç duyulan personeller nitelik, nicelik, görev, yetki ve sorumluluk yönleri belirlenmiş ve sağlanması (uygun işe uygun insanın görevlendirilmesi) güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri boyunca ihtiyaç duyulan makine, teçhizat, donanım, yazılım, ölçü aletleri vb. belirlenmiş ve sağlanması (uygun hizmete uygun donanımın sağlanması) güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet süreçleri boyunca akademik çalışmalarda ve dışarıya hizmet sunmada kullanılan ölçme teçhizat/donanımlarının kalibrasyon ihtiyaçları belirlenmiş ve uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Uygun olmayan ürün/hizmetlerin tespiti, yapılacak işlemlere dair sorumluluk yetki ve raporlamalara dair usul ve esaslar uygun olmayan ürün/hizmetlerin kontrolü prosedürü oluşturulmuş ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

Referans Dokümanlar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci

TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci

TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci

TOGÜ.SÜR.004 Proje Yönetim Süreci

TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Süreci

TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci

TOGÜ.SÜR.007 Uluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci

TOGÜ.SÜR.018 Kütüphane Hizmetleri Süreci

TOGÜ.SÜR.019 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

TOGÜ.USE.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim

Uygulamasına Yönelik Usul ve Esaslar

TOGÜ.USE.002 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Sınav Uygulama

Usul ve Esasları

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	20/35

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Paydaşlar ile İletişim

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi tarafından paydaşlarla uygun iletişim oluşturularak, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması güvence altına alınmıştır. Başlıca iletişim kanalları olarak Üniversite ana sayfası ve birim web sayfaları, sosyal medya hesapları, e-posta, SMS, WhatsApp grupları, EBYS, resmi yazışmalar, ulusal ve yerel basın, radyo, çeşitli bültenler vb. ile eğitim ve öğretimle ilgili duyuru ve bilgiler sağlanmaktadır.

Paydaş şikâyet ve önerilerinin alınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması, paydaşa geri bildirim yapılması vb. işlemlerle ilgili usul ve esasları belirleyen TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü oluşturulmuş ve uygulaması güvence altına alınmıştır. Paydaş geri bildirim sonuçları YGG toplantısında değerlendirilir.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci
TOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversite tarafından sunulan eğitim ve öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, sosyal sorumluluk çalışmaları, bilgi üretimi (akademik yayın, patent/know how, proje vb.) ve bilgi transferi ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Yükseköğretim Kalite Kurulu Ölçütleri, YÖK Ölçütleri, Bologna Süreci, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ve Üniversitenin mevcut olanakları çerçevesinde oluşturulmuştur.

Paydaşların hizmet veya ürünü hak ettiğine dair uygunlukları, hizmet sunum süreçleri boyunca ilgili mevzuat, süreç kartı, prosedür ve talimatlara uygunluğu ile kontrol edilmektedir. Bu şartlara uygunluğun kontrolü Yükseköğretim Kalite Kurulu Dış Değerlendirme, Kurum İç Değerlendirme ve İç Tetkik yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci
TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci
TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci
TOGÜ.SÜR.004 Proje Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Süreci
TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci
TOGÜ.SÜR.007 Uluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	21/35

TOGÜ.SÜR.018 Kütüphane Hizmetleri Süreci
TOGÜ.SÜR.019 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci
TOGÜ.USE.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulamasına Yönelik Usul Ve Esaslar
TOGÜ.USE.002 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Sınav Uygulama Usul ve Esasları
Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversite tarafından hizmet sunum şartları (kayıt, mezuniyet şartı vb.) ilgili mevzuatlarda belirlenmiş olup işlemler bu mevzuat kapsamında yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci
TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci
TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci
TOGÜ.SÜR.004 Proje Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Süreci
TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci
TOGÜ.SÜR.007 Uluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci
TOGÜ.SÜR.018 Kütüphane Hizmetleri Süreci
TOGÜ.SÜR.019 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci
TOGÜ.USE.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulamasına Yönelik Usul Ve Esaslar
TOGÜ.USE.002 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Sınav Uygulama Usul ve Esasları
Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversite tarafından hizmet sunum şartları (kayıt, mezuniyet şartı vb.) ilgili mevzuatlarda belirlenmiş olup öğrenci kabulü, eğitim öğretim ve mezuniyet vb. işlemler bu mevzuat kapsamında yürütülmektedir. Ürün ve hizmet sunum şartlarına dair herhangi bir değişiklik olduğunda (mevzuat, Üniversite Yönetimi, Senato kaynaklı vb.) değişikliklerle ilgili paydaşlar süratle bilgilendirilmekte ve hizmet sunum süreçleri değişikliğe uygun hale getirilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	22/35

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

TOGÜ bünyesinde yeni eğitim programı oluşturulması, program tanımının yapılması, program açma işlemlerinin planlanması, girdileri, kontrolü, çıktıları TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Sürecinde tanımlanmıştır ve Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Tez/proje/patent vb. bilgi üretimi kapsamındaki tasarım ve geliştirme faaliyetleri TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Sürecinde tanımlanmıştır ve Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

8.3.2. Tasarım ve geliştirmenin planlanması

TOGÜ tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısını, süresini ve karmaşıklığını dikkate alarak tasarım ile geliştirmenin aşamaları ve kontrollerini tayin etmektedir. Uygulanabilir bir tasarım ve geliştirmeyi gerçekleştirebilmek için tasarım ve geliştirmeler bölüm akademik kurullarında, enstitü/fakülte/yüksekokul/meslek yüksekokulu kurullarında, Eğitim Komisyonunda ve Senatoda yapılan görüşmeler sonucunda alınan kararlar kullanılmaktadır. Eğitim öğretim ile ilgili tasarım ve geliştirmeler Eğitim Komisyonu ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Yükseköğretim Kurulu mevzuatına göre yaptığı uygunluk çalışmaları sonucunda doğrulanmaktadır.

Bilgi üretimi ile ilgili doğrulamalar akademik kurullar ve BAP Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir. Tasarım ve geliştirme sürecindeki yetki ve sorumluklar ile ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynaklar eğitim öğretim faaliyetleri için TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Sürecinde, tez/proje/patent vb. bilgi üretimi kapsamındaki tasarım ve geliştirme faaliyetleri için TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Sürecinde tanımlanmıştır. Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde görev alan personel kendisine tanımlanan kontrolleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirmektedir. TOGÜ paydaş memnuniyetini esas aldığından eğitim öğretim ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetlerine öğrenci, mezun, iş dünyası vb. gibi temel paydaşların görüşlerini alarak başlamaktadır. Bu çerçevede TOGÜ eğitim öğretim tasarımını ve geliştirme faaliyetlerini paydaş görüşlerine açmakta ve aldığı geri bildirimlere dayanarak gerekli düzeltmeleri yapmakta ve son hâline vermektedir.

Araştırma geliştirme faaliyetlerinde de benzer durum geçerli olmaktadır. TOGÜ toplumun ihtiyaç duyduğu bilgiyi üretmek için araştırma başlamadan önce paydaş görüşleri almakta, araştırmalarına paydaşlarını dâhil etmekte ve araştırma sonrası araştırma bulgularını çalıştay vb. gibi bilimsel etkinliklerle paydaşlarına ulaştırmaktadır. Bu sayede hem eğitim öğretim faaliyetleri hem de araştırma geliştirme faaliyetleri ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde paydaşların kontrolü sağlanmaktadır. TOGÜ gerçekleştireceği tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin sonradan sunumu için gerekli şartları belirlemiştir. Tasarım ve geliştirme faaliyetleri ile ilgili dokümanite edilmiş bilgi her bir seviye için (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, Eğitim Komisyonu, Senato) üretilmekte ve muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	23/35

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

TOGÜ eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetleri için yapacağı tasarım ve geliştirme faaliyetleri için gerekli şartları yürürlükte olan ilişkili mevzuat çerçevesinde, fonksiyonelliği esas alarak ve performansla ilişkin saptamalarını dikkate alarak belirlemiştir. Geçmiş deneyimler ve programın doğasından kaynaklanan başarısızlıklar eğitim öğretim faaliyetleri ile ilgili tasarım ve geliştirme yapılırken başlangıç noktasını oluşturmaktadır.

TOGÜ yeni bir eğitim öğretim programı tasarlayacağı zaman veya mevcut programlarında geliştirme yapacağı zaman Türkiye ve dünyadaki benzer örnekler, Yükseköğretim Kurulundan temin edilen doluluk oranları, Mesleki Yeterlilik Kurumunun asgari yeterlilik koşulları vb. hususları analiz etmektedir. Araştırma geliştirme faaliyetleri ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde geçmişteki benzer AR-GE çalışmalarının sonuçları analiz edilmektedir.

TOGÜ'nün eğitim-öğretim ve araştırma- geliştirme faaliyetlerine ilişkin izleyeceği politika ve sahip olduğu standartlar belirlenmiştir ve üniversite web sayfasında paylaşılmıştır. Tasarım ve geliştirme sürecindeki girdiler amaçlara uygun, açık, birbirleriyle çatışmasına engel olacak bir şekilde eğitim öğretim faaliyetleri için TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Sürecinde, tez/proje/patent vb. bilgi üretimi kapsamındaki tasarım ve geliştirme faaliyetleri için TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Sürecinde tanımlanmıştır. Tasarım ve geliştirme girdileri ile ilgili dokümanede edilmiş bilgi her bir seviyede (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, Eğitim Komisyonu, Senato) muhafaza edilmektedir.

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

TOGÜ tasarım ve geliştirme faaliyetlerini kapsayan TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci ve TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci için kontrol mekanizmaları belirlemiştir ve uygulamaktadır. TOGÜ eğitim öğretim ve ARGE faaliyetlerine ilişkin tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde erişilmesi istenen sonuçlara ulaşıldığından emin olmak, sonuçların şartları taşıdığını kontrol etmek, çıktıların girdi şartlarını taşıyıp taşımadığını ortaya koymak ve kullanım şartlarına uygunluğunu sağlamak için hiyerarşik bir kontrol mekanizması kullanılmaktadır. Bölüm/Ana Bilim Dalı kurulları hiyerarşik kontrolün ilk basamağını oluşturmaktadır. Bunu Enstitü/Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu kurullarında yapılan kontroller takip etmektedir. Takiben yapılan tasarım ve geliştirmeler eğitim ve öğretim faaliyetleri için Eğitim Komisyonu, araştırma geliştirme için BAP Komisyonu tarafından incelenmekte ve uygun görülmesi hâlinde üniversitenin en üst organları olan Senato/Yönetim Kuruluna sevk edilmektedir. Tasarım ve geliştirmelere ilişkin değerlendirmeler olumsuz ise tasarım ve geliştirmeler komisyonlar tarafından tekrar hiyerarşinin en alt basamağı olan bölüm/ana bilim dalına gönderilmektedir.

Tasarım ve geliştirmenin onaylanması için Üniversite Senatosunda/Yönetim Kurulunda görüşme yapılmaktadır. Eğitim ve öğretim faaliyetleri için yapılan tasarım ve geliştirmeler için Üniversite içindeki hiyerarşi tamamlandıktan sonra son onay için Yükseköğretim Kuruluna gönderilmektedir. Yükseköğretim Kurulu tasarım ve geliştirme ile ilgili son onayı verdiğinde YÖKSİS aracılığıyla tasarım ve geliştirmeyi izlemektedir. Araştırma ve geliştirme faaliyetleri

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	24/35

için yapılan tasarım ve geliştirmeler için Üniversite içindeki hiyerarşi tamamlandıktan sonra iş birliği yapan kuruluşlarla (TÜBİTAK, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Özel Sektör Kuruluşları, Uluslararası Fon Sağlayan Kuruluşlar) gerekli hukuki işlemler tamamlanmaktadır. Tasarım ve geliştirme ile ilgili olarak Üniversitede dokümante edilmiş bilgiler her bir seviyede (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, Eğitim Komisyonu, BAP Komisyonu, Yönetim Kurulu, Senato) muhafaza edilmektedir.

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

TOGÜ tabi olduğu mevzuat hükümlerine tam uyarak ve oluşturduğu hiyerarşik kontrol mekanizması sayesinde tasarım ve geliştirme çıktılarının girdi şartlarını sağladığından emin olmaktadır. TOGÜ'nün ürün ve hizmet sunumu ile ilgili TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci, TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci, TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci ve TOGÜ.SÜR.007 Proje Yönetimi Süreci süreçleri tasarım ve geliştirme çıktıları ile uyumludur. TOGÜ tasarladığı ve geliştirdiği öğretim programlarına ait genel bilgileri, program özellikleri, standartları, izleme ve ölçüm şartlarını ve yeterlilik koşullarını bilgi paketi olarak hazırlamış ve web sayfasında paylaşmıştır. AR-GE faaliyetlerine ilişkin gerçekleştirilen tasarım ve geliştirmeler için proje bilgileri, standartlar, izleme ve ölçüm şartları ve diğer yeterlilik koşulları BAP Koordinatörlüğü web sayfasında Bilimsel Araştırma Projeleri Otomasyonunda yer almaktadır. TOGÜ tasarım ve geliştirme çıktılarına ait dokümante edilmiş bilgiler her bir seviyede (bölüm başkanlığı, enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, Eğitim Komisyonu, BAP Komisyonu, Yönetim Kurulu, Senato) muhafaza edilmektedir.

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

TOGÜ'de eğitim öğretim faaliyetleri ile araştırma geliştirmeye ilişkin tasarım ve geliştirme değişiklikleri Eğitim Komisyonu ve BAP Komisyonu tarafından gözden geçirilir. Değişiklik yapma yetkisi Üniversite Yönetim Kurulu ile Senatodadır. Gözden geçirmeye ilişkin izleme kriterleri belirlenmiştir. Gözden geçirmeye ilişkin kayıtlar TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir. TOGÜ tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin olumsuz etkilerini önlemek için risk ve fırsat analizi yapmaktadır. Bu amaçla TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci ve TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Sürecine ilişkin riskler belirlenmiş, analiz edilmiş ve izlenmektedir.

Referans Dokümanlar:

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci

TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci

TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci

TOGÜ.YÖN.005 Bilimsel Araştırma Projeleri Uygulama Yönergesi

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	25/35

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

TOGÜ dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesine ilişkin yöntemini ve kontrollerini TOGÜ.PRS.006 Satın Alma Prosedüründe ve TOGÜ.SÜR.013 Satın Alma Sürecinde tanımlamıştır. Ürün ve hizmetlere ilişkin tüm alımlar yasal mevzuatta belirtilen şartlar çerçevesinde gerçekleştirilir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, şartnamelere uygunluğunun kontrolü TOGÜ.PRS.006 Satın Alma Prosedüründe ve TOGÜ.SÜR.013 Satın Alma Sürecinde tanımlanan muayene ve kabul faaliyeti ile gerçekleştirilmektedir.

Dış tedarikçilerin ürün ve hizmetleri tedarik etme yetenekleri temel alınarak yasal mevzuat çerçevesinde değerlendirilmesi, seçilmesi, performanslarının izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi için gerekli kriterler TOGÜ.SÜR.013 Satın Alma Sürecinde tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma talepleri, ilgili birimler tarafından yasallık ve bütçe imkânları çerçevesinde değerlendirilmekte ve ihtiyaç belirlenmektedir. Satın alma, Üniversite web sayfası üzerinden tedarikçilere duyurulur. Alım işlemine dair idari ve teknik şartnamelerde ve imzalanan sözleşmelerde tedarikçiye aranacak kriterler, alımı yapılacak mal ve hizmetin niteliği ve teslim şekli, zamanı ve gerekli iletişim ile ilgili ayrıntılı hususlar belirtilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesine dair husus; Kurumumuzda dışarıdan sağlanan ürün ve hizmetlere ilişkin tedarikçi seçimi ve değerlendirmesi, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri esas alınarak yürütülmektedir. Bu mevzuatlar gereği rekabet, eşit muamele ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda alım süreçleri ihale ve doğrudan temin yöntemleriyle gerçekleştirildiğinden, ayrıca onaylı tedarikçi listesi oluşturulmasına gerek duyulmamaktadır.

Referans Dokümanlar:

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
TOGÜ.PRS.006 Satın Alma Prosedürü
TOGÜ.SÜR.013 Satın Alma Süreci
TOGÜ.SÜR.014 Mali İşler Süreci

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversite ürün/hizmetlerin (eğitimi araştırma, toplumsal katkı vb.) 8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol maddesi kapsamında yapılan düzenleme ve planlamalar doğrultusunda

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	26/35

gerçekleştirilmesi ve uygunluğunun izlenmesi için gerekli süreçler planlanarak süreklilik ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

- Süreç planlarında temel süreç bilgileri yanı sıra, her süreç faaliyetine ait, işlem basamakları, sorumluluk, tarif dokümanları (prosedür, talimat, kalite planları, yasal mevzuatlar vb.), kayıt ortam ve şekli (form, liste adı, elektronik ortam vb.) belirlenerek uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinin işleyiş şekli ve ürün/hizmete dair şartlar belirlenerek dokümante edilmiş (prosedür, talimat, kalite planları,), kullanım noktalarında bulundurulması güncel hallerinin kullanımı güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinin işleyiş şekli ve ürün/hizmete dair şartlar belirleyen mevzuatların kullanım noktalarında bulundurulması güncel hallerinin kullanımı güvence altına alınmıştır (dış kaynaklı doküman listesi).
- Amaçlanan ürün/hizmetlerin kabul ve/veya kontrol kriterleri belirlenerek (kalite planları, Prosedür, Talimat ve ilgili mevzuatlar) ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri boyunca uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri boyunca ihtiyaç duyulan personeller nitelik, nicelik, görev, yetki ve sorumluluk yönleri belirlenmiş ve sağlanması güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri boyunca ihtiyaç duyulan makine, teçhizat, donanım, yazılım, ölçü aletleri vb. belirlenmiş ve sağlanması güvence altına alınmıştır.
- Ürün/hizmet süreçleri boyunca kullanılan Ölçme teçhizat/donanımlarının kalibrasyon ihtiyaçları belirlenmiş ve uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Uygun olmayan ürün/hizmetlerin tespiti, yapılacak işlemlere dair sorumluluk yetki ve raporlamalara dair usul ve esaslar Uygun olmayan ürün/hizmetlerin kontrolü prosedürü oluşturulmuş ve uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Dış süreç olarak tanımladığımız ürün/hizmet sağlayıcılarından temin edilen ürün/hizmetlere dair kabul kriterleri belirlenmiş olup, uygulanması güvence altına alınmıştır.
- Süreç kontrol ve son kontrol faaliyetleri aşamasında herhangi bir uygunsuzlukla karşılaşılması durumunda TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürüne göre işlem yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci

TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci

TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	27/35

TOGÜ.SÜR.004 Proje Yönetim Süreci

TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Süreci

TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci

TOGÜ.SÜR.007 Uluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci

TOGÜ.SÜR.018 Kütüphane Hizmetleri Süreci

TOGÜ.SÜR.019 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

TOGÜ.USE.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulamasına Yönelik Usul ve Esaslar

TOGÜ.USE.002 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Sınav Uygulama Usul ve Esasları

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitede ürün ve hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Sistemin vermiş olduğu doküman kodları ile yazışmaların izlenebilirliği, personel kurum sicil numarası ile personel kayıtlarının izlenebilirliği, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin izlenebilirliği, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla çıktılarının izlenebilirliği ve evrak kayıt numarası ile paydaş taleplerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

8.5.3. Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

TOGÜ kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece paydaş ve dış tedarikçiye ait mülkiyete itina gösterir.

Paydaş ve dış tedarikçiye ait mülkiyet aşağıdaki gibidir:

- Öğrenci bilgileri (nüfus cüzdanı, kayıt formları vb.)
- Öğrenciye ait eğitim öğretim süresi boyunca oluşan kayıtlar (ödevler, sınav kâğıtları, proje/bitirme tezleri, lisansüstü eğitim tezleri, diploma, transkript vb.)
- Tedarikçiye ait mülkiyet (kiralama anlaşması suretiyle işletilen baskı makineleri vb.)
- Vergi mahremiyeti

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi hâlinde birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara EBYS ve e-posta üzerinden süreç ile ilgili bilgi verilir ve süreç ile ilgili kayıtlar Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

8.5.4. Muhafaza

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	28/35

TOGÜ 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

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

TOGÜ’de sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmediğinden bu madde hariç tutulmuştur.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

TOGÜ’de hizmet gerçekleştirme süreçlerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı (mevzuat, yöntem, yönerge değişikliği vb.) ortaya çıktığında bu ihtiyaç, bu standardın 6.3 ve 8.5.1 maddelerinde ortaya koyulan şartlar da göz önüne alınarak değerlendirilir. Değişiklik ihtiyaçları uygulanabilir olduğunda tüm ilgili taraflar bilgilendirilir. Yapılan değişiklikler ilgili web sayfalarında duyurulur. Değişiklik faaliyetlerine dair kayıtlar muhafaza edilmektedir.

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Üniversite tarafından ürün/hizmetlerin ilgili mevzuat, standartlar, kuruluş, paydaş şartlarını karşılandığından emin olmak için uygun aşamalarda süreç ve son kontrol faaliyetleri planlanıp, süreç kartlarında yayınlanarak süreklilik ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

Sunulan ürün ve hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, talimatlar, prosedürler, süreçler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanların hepsi belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve KYS’nin ilgili prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Süreç kontrol ve son kontrol faaliyetleri aşamasında herhangi bir uygunsuzlukla karşılaşılması durumunda TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürüne göre işlem yapılmaktadır.

Üniversitede sunulan ürünler ve hizmetler paydaş onayı alınarak kesintisiz sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 Sayılı Yükseköğrenim Personel Kanunu

Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

TOGÜ.SÜR.001 Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci

TOGÜ.SÜR.002 Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci

TOGÜ.SÜR.003 Öğrenci İşleri Süreci

TOGÜ.SÜR.004 Proje Yönetim Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	29/35

TOGÜ.SÜR.005 Bilgi Üretim Süreci

TOGÜ.SÜR.006 Bilgi Transferi Süreci

TOGÜ.SÜR.007 Uluslararası İlişkiler Değişim Programları ve İşbirliği Süreci

TOGÜ.SÜR.018 Kütüphane Hizmetleri Süreci

TOGÜ.SÜR.019 Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci

TOGÜ.USE.001 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulamasına Yönelik Usul ve Esaslar

TOGÜ.USE.002 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Sınav Uygulama Usul ve Esasları

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversite tarafından; hizmetlerin gerçekleşme süreçlerinde uygulanan süreç ve son kontrol faaliyetleri esnasında hizmetlerin kullanılamaz olması (hatalı not girişi, diploma vb.) ve/veya kullanılamaz hale düşmeleri uygun olmayan hizmet,

Ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinde kullanılmak üzere temin edilen madde, mamul vb. materyallerin girdi kontrol ve/veya depolama faaliyetleri sürecinde kullanılamaz hale düşmeleri uygun olmayan ürün (hatalı basılmış sınav sorusu, bozulmuş laboratuvar kimyasalları vb.) olarak tanımlanmaktadır.

Ürün/hizmet gerçekleştirme, tedarik, depolama vb. süreçlerde tespit edilen uygun olmayan ürünlerin, tespit, değerlendirme, karar, uygulanacak işlemler dair yetki ve sorumluluklar ile birlikte bu konudaki iş ve işlemlerin nasıl yürütüleceğinin dair bilgileri de içeren TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü oluşturularak süreklilik ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLEME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Üniversite tarafından; planlama, koordinasyon, yürütme ve kontrol fonksiyonları, ürünün/hizmetin şartlara uygunluğu planlanan aralıklarla izlenir, ölçülür, analiz edilir ve iyileştirilir.

KYS üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	30/35

Kuruluşumuzdaki ana hedefler, Stratejik Plan hedefleri üzerinden izlenerek yıllık performans değerlendirme raporu yapılmaktadır. Ayrıca alt hedefler KYS’de takip edilmekte olup uygunluğunu göstermek için dönemsel izleme ve değerlendirme raporları düzenlenmektedir. Tüm hedefler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı yapılarak sonuçları izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Toplantı kayıtları ve değerlendirme raporları muhafaza edilmektedir.

Kontrol sonuçları ve veriler uygun istatistiksel metotlar kullanılarak analiz edilmekte ve karar verilmesi halinde iyileştirme faaliyetleri uygulanmaktadır. Yapılan iyileştirme çalışmaları KYS’nin iyileştirilmesinin yanı sıra ürün ve hizmet kalitesini de kapsamaktadır. Yapılan tüm iyileştirme çalışmalarında, KYS standardına göre kurulan sistem içerisindeki tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Süreç izlenme ve ölçülmesi

Kuruluşumuzun süreç kartlarında belirtilen izleme kriterleri ile süreçlerin performansı izlenmekte ve ölçülmektedir. Süreç kartlarında belirtilen kriterler ile süreçlerin kontrollü şartlar altında uygulanması güvence altına alınmıştır. Süreçlerin performans göstergeleri E-Kampüs modülü üzerinden dijital ortamda takip edilmektedir. Yine tüm bu süreçlere ait izleme kriterleri TOGÜ.LST.006 ISO 9001 KYS İzleme Kriterleri Listesi’nde yer almaktadır. Süreç performansı beklenenden düşük olduğu durumlarda iyileştirmeler planlanmaktadır. Ayrıca her bir sürecin risk tablosu oluşturulmuştur.

Ürünün/hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi

Üniversite ürün ve hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürün özelliklerini izler ve ölçer. Bu izleme ve ölçme ürün gerçekleştirme aşamalarında planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilir. Kabul kriterlerinde uygunluğun kanıtları muhafaza edilir. Ürünün paydaşa sevk edilebilmesi için süreç kartlarında belirtilen ürün özelliklerinin karşılandığına dair kanıtları yetkililerin onaylaması gerekir.

Planlanmış kriterlere uygun olmayan ürün/hizmetler kriterlere uygun hale gelmedikçe sunumuna izin verilmez. Süreçlerin performans uygulama sonuçları planlı aralıklarla gözden geçirilir ve eğilimleri ile birlikte analiz edilerek değerlendirilir. İzleme, ölçme, analiz ve performans değerlendirme faaliyetleri kapsamında yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca risk ve fırsat değerlendirmeleri yeniden ele alınarak gerekli durumlarda güncellemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.LST.006 ISO 9001 KYS İzleme Kriterleri Listesi
TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
TOGÜ.PRS.008 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	31/35

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

TOGÜ iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılama derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü oluşturmuş ve uygulamaktadır.

TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü TS EN ISO 9001:2015 ve Yükseköğretim Kalite Kurulu iç- dış değerlendirme ölçütleri, paydaş anketleri hazırlama, uygulama, analiz rehberleri ve iyi uygulamalar ile uyumludur.

Paydaş şikâyet ve önerilerinin alınması

Paydaşlar tarafından yazılı, sözlü ve/veya web sayfası üzerinden iletilen ürün/hizmetlerimizden kaynaklanan paydaş şikâyetlerinin konu alanlarına göre ilgili süreç sorumlusu ve Birim Kalite Temsilcisi koordinasyonu sağlanarak, şikâyetlerin çözümlenmesi ve gerekli önlemlerin alınması sağlanır. Gelen şikâyet ile ilgili kayıt ve yapılan tüm iş ve işlemler 'Bize Ulaşın' modülü üzerinden yürütülür.

Sonuçlandırılan şikâyetler ile ilgili paydaşa mutlaka geri besleme yapılır. Paydaş şikâyetleri sonucu, şikâyet konusunun, sistem uygunsuzluğundan kaynaklı olması halinde, TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne, şikâyet konusunun uygun olmayan ürün/hizmetten kaynaklı olması halinde TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürüne göre işlem yapılır.

Paydaşlardan gelen öneriler ilgili süreç sorumlusu ve Birim Kalite Temsilcisi tarafından gerektiğinde Üst Yönetimin de görüşü alınarak uygun görülmesi halinde TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem yapılır.

Paydaş şikâyet/önerileri modül üzerinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından takip edilir.

Üniversite tarafından her yıl "Paydaş Memnuniyet Anketi" hazırlanır ve gerçekleştirilir. Paydaş memnuniyet anketlerinde, ortaya çıkan isteklerin ve ihtiyaçların kapsamlı analizi süreç sorumluları ve Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonu sağlanarak, "Paydaş Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Raporu" hazırlanır.

Memnuniyet anketleri doğrultusunda varsa düzeltici/iyileştirici faaliyet ihtiyaçları ilgili süreç sorumlusu ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerektiğinde Üst Yönetimin de görüşü alınarak uygun görülmesi halinde TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem yapılır.

Bu kapsam da Üniversite faaliyet alanlarında uymakla yükümlü olduğu tüm şartlara uygunluğu planlanmakta, uygulanmakta ve kontrol edilmektedir.

Paydaş memnuniyet ölçümü ve paydaş şikâyet ve önerilerinin alınması faaliyetleri kapsamında yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca risk ve fırsat değerlendirmeleri yeniden ele alınarak gerekli durumlarda güncellemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	32/35

TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
TOGÜ.PRS.005 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü
TOGÜ.PRS.008 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

KYS'nin etkinliği, uygunluğu ve sürekli iyileştirmesi için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- İç Tetkik Raporları
- Performans Göstergeleri ve Faaliyet Raporları
- YGG Toplantısı Kararları
- Performans Değerlendirme Raporları
- Düzeltici Faaliyetler vb.

değerlendirilmektedir.

9.2. İç Tetkik

Üniversite tarafından KYS'nin referans standartlar ve planlanmış düzenlemelere göre etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının sistematik ve tarafsız olarak tetkiki amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik yapılmaktadır.

Bu tetkikler, tetkik edilecek alanların ve süreçlerin durum ve önemleri ve bunun yanı sıra geçmiş tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak planlanır.

Tetkiklerin planlanması, tetkikçilerin seçilmesi, objektiflik/tarafsızlık kriterleri, tetkiklerin gerçekleştirilmesi, tetkik bulgularının raporlanması, uygunsuzluklar vb. ile ilgili yapılacak iş ve işlemlere dair usul ve esasları belirleyen TOGÜ.PRS.007 İç Tetkik Prosedürü oluşturularak süreklilik ve uygulanması güvence altına alınmıştır. İç tetkik faaliyetleri kapsamında yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca risk ve fırsat değerlendirmeleri yeniden ele alınarak gerekli durumlarda güncellemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
TOGÜ.PRS.007 İç Tetkik Prosedürü
TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci
TOGÜ.SÜR.010 Paydaş İlişkileri Süreci

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	33/35

9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG)

9.3.1. Genel

Üst Yönetim, KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek ve ayrıca hedeflere ne derece ulaşıldığını değerlendirmek için yılda en az bir kez iç tetkikten sonra gözden geçirme toplantısı yapmaktadır.

9.3.2. YGG Toplantılarının Girdileri

YGG toplantılarında asgari olarak aşağıdaki girdiler gündem maddesi olarak belirlenir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından gündem maddeleri ile ilgili toplantı dönemine ait gerçekleştirmeleri içeren TOGÜ.FRM.553 YGG Toplantısı Değerlendirme Raporu Formu hazırlanır. Gündem ve rapor toplantıdan en az 1 hafta önce katılımcılara duyurulur. Toplantıya Üst Yönetim, birim yöneticileri, Kalite Komisyonu üyeleri, birim kalite temsilcileri ve Üst Yönetimin uygun göreceği personel katılır.

Üniversitede yılda en az bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır:

- Misyon ve Vizyon ifadelerinin güncellik durumu
- Kalite politikasının uygunluğu
- KYS'nin kapsamı
- Bir önceki toplantıda alınan kararların uygulama sonuçları
- İç ve dış hususlar ile ilgili tarafların beklentileri konusunda değişiklikler
- İç tetkik sonuçları
- Dış tetkik sonuçları
- Akreditasyon faaliyetleri
- Süreç performansı (izleme kriterleri ve hedefler)
- Risk analizleri sonuçları
- KYS'yi etkileyebilecek değişiklikler
- Paydaş geri bildirimleri ve memnuniyet anketleri
- Düzeltici faaliyetlerin durumu
- Kaynak ihtiyacı
- İyileştirme için öneriler

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları

YGG toplantısı sonucunda aşağıda belirtilen konular ile ilgili kararlar alınarak, TOGÜ.FRM.554 Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınan kararlar tüm katılımcılar tarafından imzalanır. TOGÜ.FRM.554 Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı toplantı sonrası tüm katılımcı ve toplantıda alınan kararlar ile ilgili olarak belirlenen sorumlulara dağıtımı yapılır.

YGG toplantı kararları doğrultusunda alınan düzeltici/iyileştirme faaliyet kararları için TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem yapılır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	34/35

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.FRM.553 YGG Toplantısı Performans Değerlendirme Raporu
TOGÜ.FRM.554 Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
TOGÜ.PRS.008 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
TOGÜ.SÜR.009 Kalite Yönetim Süreci
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Stratejik Planı
Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversite; KYS Politikası, Stratejik Planda yer alan amaç ve hedefler, tetkik sonuçları, düzeltici faaliyetler, anketler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarını kullanmak yoluyla KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Üniversite tarafından Kalite Yönetim Sistemleri kapsamın da referans standartların şartlarının karşılanmaması ve/veya planlanmış düzenlemelere uyulmaması (mevzuat, prosedür, talimat, süreç kartı vb.) uygunsuzluk olarak tanımlanmaktadır.

Uygunsuzlukların tespit edilmesi, düzeltme, düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi vb. hususlar ile ilgili usul ve esasları düzenleyen TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü oluşturularak, süreklilik ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

Düzeltici faaliyet kapsamında yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca risk ve fırsat değerlendirmeleri yeniden ele alınarak gerekli durumlarda güncellemeler yapılmaktadır. Potansiyel düzeltici faaliyet kaynakları aşağıda verilmiştir:

- Tedarikçilerden temin edilen malzemelerde tespit edilen uygunsuzluklar
- Üründe ve süreçte olabilecek uygunsuzluklar
- Paydaş şikâyetleri
- Servis raporları
- Kalite Yönetim Sistemleri tetkiklerinde tespit edilen uygunsuzluklar
- YGG toplantısında belirlenen uygunsuzluklar
- Birim yöneticileri tarafından tespit edilen ve diğer genel konularda olabilecek uygunsuzluklar
- Risk analizlerinin sonuçları

10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversite, KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve performansını sürekli iyileştirmek için gerekli çalışmaları gerçekleştirmektedir. İyileştirme faaliyetlerinin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, faaliyetlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi vb.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REHBERİ

Doküman No	TOGÜ.RHB.001
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	13.01.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	35/35

hususlar ile ilgili usul ve esasları düzenleyen TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü oluşturularak, süreklilik ve uygulanması güvence altına alınmıştır.

Üniversitenin hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, iç tetkikler ve YGG ile KYS'nin etkinliği ve performansı sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.

İyileştirici faaliyet kapsamında yapılan çalışmalar iç tetkiklerde ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca risk ve fırsat değerlendirmeleri yeniden ele alınarak gerekli durumlarda güncellemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetim Prosedürü

TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

E-Kampüs Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Rehberi

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.