



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 1. Amaç ve Kapsam

#### 1.1. Amaç

Kalite El Kitabı, Çağ Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi'nin yapısı ve işleyişi ile Kalite Güvence Sistemi kapsamındaki uygulamalarını açıklamaktadır. Yükseköğretimde kaliteye ilişkin Avrupa standartları, yükseköğretim kurumlarının kalite güvencesi politikaları ve prosedürlerini hazırlamasını ve bu amaçla kalitenin sürekli iyileştirilmesi için strateji geliştirmesi ve uygulaması gerektiğini öngörmektedir. Bu bağlamda, kalite için geliştirilen strateji, politika ve prosedürlerin resmi bir statüye sahip olması, kamuya açık olması, öğrencilere ve diğer paydaşlara önemli bir rol vermesi gerekmektedir.

Avrupa standartlarına göre kurumsal kalite güvence politikasının aşağıdaki hususları içermesi tavsiye edilmektedir:

- Kalite güvencesi ve kalite standartları için kurumsal strateji,
- Kalite güvencesi için bir sistemin organizasyonu,
- İç ve dış paydaşlar dâhil bireylere karşı olan sorumluluklar,
- Kalite güvencesi ile ilgili olarak kalite güvence politikasının uygulanması, izlenmesi ve güncellenmesi.

Çağ Üniversitesi, tüm bu gereklilik ve tavsiyelerden hareket ederek Kalite Güvence Sistemi'ni oluşturmuş ve Kalite Güvence Sistemi'nin temel rehberi olarak Kalite El Kitabı'nı hazırlamıştır. Çağ Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi'nin temelini oluşturan en üst düzeydeki doküman olan ve tüm birimler ile çalışanlar açısından bağlayıcı özellik taşıyan Kalite El Kitabı; Çağ Üniversitesi'nin Kalite Güvence Sistemi'nin kapsamını tanımlamasının, sorumlulukları belirlemesinin ve sistemin kurulmasına kılavuzluk etmesinin yanı sıra paydaş etkileşiminin önemsenmesi, sistemin sürekli iyileştirilmesi, süreçlerin belirlenmesi ve sistemin etkin olarak işletilmesi yoluyla paydaş memnuniyetinin artırılmasını amaçlamaktadır.

#### 1.2. Kapsam

Çağ Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi;

- Eğitim-öğretim,
- Araştırma-geliştirme,
- Toplumsal katkı,
- Yönetişim sistemi, süreçlerini kapsamaktadır.

Bu süreçlerin gerçekleştirilmesinde yasal standart ve mevzuatlara uygunluk esastır.

Çağ Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi'nin kurulması, işletilmesi, devam ettirilmesi, sürekli iyileştirilmesi aşamalarında ve Kalite El Kitabı'nın hazırlanmasında, Avrupa standartları ve ulusal yasal çerçevenin belirlediği yönetmelik ve yönergelerin yanı sıra kurumsal strateji ile ilişkili olarak Çağ Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Planı göz önünde bulundurulmuştur.

### 2. Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar

Bu standartta yapılan atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste halinde verilmiştir. Tarih belirtilen atıflarda daha sonra yapılan tadil veya revizyonlar, revizyon yapılması şartı ile uygulanır. Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son baskısı kullanılır.

EN, ISO, IEC vb. No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar
TS EN ISO 19011:2004	Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu
-	Üniversitemiz kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 1 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 3. Terimler, Tarifler ve Kısaltmalar

#### 3.1. Terimler ve Tarifler

Terimler	Tarifler
Üniversite	Çağ Üniversitesi
Paydaş	Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş
Ürün	Üniversitemiz eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerimizin amacı ve çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle "ürün" kelimesinin Çağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde "hizmet" olarak kullanılmıştır.
Ana Paydaş (Öğrenci) ve Paydaşlar	Çağ Üniversitesi eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluştur. Bu nedenle temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan "ana paydaş"ımız öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar "Paydaş" olarak kullanılmıştır.
Proses	Bir girdinin sistemin içindeki dönüşümünü ve bir çıktı yaratılmasını ifade eden, bir grup birbirleri ile bağlantılı faaliyetler dizisidir.
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi

#### 3.1. Kısaltmalar

Çağ Üniversitesi Kalite El Kitabı'nda kullanılan kısaltmaların açıklamaları aşağıda sunulduğu gibidir:

- AR-GE- Araştırma-Geliştirme
- BAP- Bilimsel Araştırma Projesi
- ÇÜ- Çağ Üniversitesi
- GZFT- Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
- KEK- Kalite El Kitabı
- KYS- Kalite Yönetim Sistemi
- PUKÖ- Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al
- ONİS- Online İletişim Sistemi
- YÖK- Yükseköğretim Kurulu
- YÖKAK- Yükseköğretim Kalite Kurulu

### 4. Kuruluşun Bağlamı

#### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Çağ Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiştir. Belirlenen bu iç ve dış hususlar izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

İç hususlar; kurumsal yapı (idari, akademik), değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 2 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Dış hususlar; hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

Çağ Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden "GZFT Analizi" gerçekleştirilir.

Yapılan analiz ekseninde Üniversitemizin güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların Üniversitemize kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Stratejik Planı*

#### 4.1.1. Tarihsel Gelişim

Çağ Üniversitesi 9 Temmuz 1997 tarihinde, 4282 sayılı yasayla, Bayboğan Eğitim Vakfı tarafından, 2547 sayılı yasanın Vakıf Yükseköğretim Kurumları'na ilişkin hükümlerine tabi, kamu tüzel kişiliğini haiz olarak kurulmuştur.

Dinamik yapısı, modern kampüsü, uluslararası öğretim kadrosu ve öğrencilerine sunduğu kaliteli eğitim ile ön plana çıkan ve eğitim dili İngilizce olan Çağ Üniversitesi; bir doğa cenneti, tarih ve kültür merkezi olan Çukurova'nın bereketli topraklarında kurulan Akdeniz Bölgesi'nin ilk vakıf üniversitesidir.

1997 yılında eğitim-öğretim hayatına başlayan Çağ Üniversitesi, günümüzde İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Meslek Yüksek Okulu, Yabancı Diller Yüksek Okulu ile ön lisans, lisans ve lisansüstü alanlarda eğitim-öğretim hizmetini sürdürmektedir.

Çağ Üniversitesi, dünyanın önde gelen uluslararası akreditasyon kurumlarından biri olan ve Yüksek Öğretim Kalite kurulu tarafından tanınan Akreditasyon Kuruluşları listesinde yer alan **International Accreditation Council for Business Education (IACBE)** Akreditasyon kurumuna işletme odaklı bölümleri akredite etmek için 2017 yılında üye olmuş ve 2019 yılında adaylık statüsüne geçmiştir. Süreç 2022 Ağustos ayında sona ermiş ve aşağıda belirtilen bölümler/programlar International Accreditation Council for Business Education (IACBE) tarafından 2029 yılına kadar akredite edilmiştir. Uluslararası Ticaret ve Lojistik Lisans Programı yeterlilikleri, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi Kurulu tarafından Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi (TYÇ) veri tabanına yerleştirilmiş diplomalarında Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi (TYÇ) ve Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi (AYÇ) logolarının yer alması hakkını kazanmıştır.

Ön Lisans;

- Bankacılık ve Sigortacılık Programı,
- Dış Ticaret Programı,

Lisans;

- Uluslararası İşletme Yönetimi Bölümü,
- Uluslararası Finans ve Bankacılık Bölümü,
- Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü,

Yüksek Lisans;

- İşletme Yönetimi Programı.

Fen Edebiyat Fakültesi Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü'nün; **Fen, Edebiyat, Fen Edebiyat, Dil ve Tarih Coğrafya Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (FEDEK)** resmi başvurusu 2020 yılında yapılmıştır. 2022 Şubat ayında sonuçlanan süreç sonunda Türk Dili ve Edebiyatı lisans programı akredite olmaya hak kazanmıştır. Türk Dili ve Edebiyatı lisans programı yeterlilikleri Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi Kurulu tarafından Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi (TYÇ) veri tabanına yerleştirilmiş diplomalarında Türkiye

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 3 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Yeterlilikler Çerçevesi (TYÇ) ve Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi (AYÇ) logolarının yer alması hakkını kazanmıştır.

Yabancı Diller Yüksek Okulu “**Pearson Assured**” akreditasyon sürecini 2017 yılında tamamlamıştır. 2024-2025 Akademik Yılında European Association for Quality Language Services (EAQUALS) akreditasyonu alınabilmesi için gerekli çalışmalara başlanmıştır.

Çağ Üniversitesi, Birleşmiş Milletler tarafından desteklenen ve üniversitelerin işletme eğitiminde sorumluluk ilkelerini benimsediğini ve böylelikle sürdürülebilirlik profilini yükseltmeyi amaçlayan “**The Principles for Responsible Management Education (PRME)**”’in 2020 yılından beri rapor yükleme sorumluluğunu yerine getiren “**Communicating Signatory**” öncü üyelerinden olup, belirtilen yıllık dönemlerde yıllık sürdürülebilirlik faaliyetleri raporlarını kamuoyu ile paylaşmakta ve PRME sitesine yüklemektedir. Türkiye’de bu üyelik kapsamında 12 üniversite (2024) mevcuttur.

Çağ Üniversitesi, Greenmetrics Yeşil Kampüs sıralamalarına 2023 yılı itibarıyla dâhil olmuş, 2023& 2024 yıl sıralamalarında ilk 1000 içinde yer alan Üniversitelerden biri olmuştur.

ESN ÇAĞ (Erasmus Student Network) TPÖÇG Yerel Proje Geliştirme ekibi ile birlikte gerçekleştirdiği “**Yarının Kampı**” projesi, ESN International’ın en prestijli ödülünü, 42 ülke arasından birinci seçilerek almaya hak kazanmıştır.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından düzenlenen, Engelsiz Üniversite Ödüllerinde, Çağ Üniversitesi Yaşar Bayboğan Kampüsü olarak “**2024 Mekânda Erişilebilirlik Ödülü**” ve “**2024 Sosyo-Kültürel Faaliyetlerde Erişilebilirlik Ödülü**” almaya hak kazanmıştır.

Eğitim öğretim faaliyetlerinin pandemi esnasında güvenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak üzere 2021 yılında yürütülen çalışmalar sonucunda Çağ Üniversitesi, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından verilen “**Küresel Salgın Bağlamında Güvenli Kampus Belgesi**” almaya hak kazanmıştır.

Çağ Üniversitesi; fiziksel altyapı olanakları, dinamik akademik programları ve bu programları yeterlikle uygulayan öğretim üyesi ve elemanlarıyla; dünya standartlarında eğitim ve öğretim vererek, özgür düşünceye ve yaratıcılığa önem veren, evrensel değerlere ve küresel vizyona sahip, ‘Atatürkçü Düşünce Sistemi’ doğrultusunda çağdaş uygarlık düzeyine ulaşmayı ilke edinen, değişimlerin gerektirdiği donanımları kazanmış, ‘yaşama hazır bireyler yetiştirme ve toplumsal gelişime öncülük etme’ misyonunu gerçekleştirme çabalarını sürdürmektedir.

### 4.1.2. Teşkilat Şeması

Çağ Üniversitesi’nde Kalite Güvencesi Sistemi uyarınca organizasyonel ve yönetsel yapılanma oluşturulmuştur. Çağ Üniversitesi bir vakıf üniversitesidir ve kurum organizasyonel ve yönetsel yapılanmasını 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ile 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümleri ile bunlara ilişkin ikincil mevzuatlar çerçevesinde oluşturmuştur.

Kurum üst yönetimi ve üst yönetim organları (Rektör, Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter, Senato, Yönetim Kurulu), ilgili kanun kapsamında tanımlanmış ve yapılandırılmıştır. Senato, Yönetim Kurulu ve Danışma Kurulu’nda akademik birim yöneticilerinin, seçilmiş üyelerin ve öğrencilerin temsil yetine yer verilmektedir.

Çağ Üniversitesi; vizyon, misyon, amaç ve hedeflerine Stratejik Planı doğrultusunda ulaşmaya çalışmakta ve bu kapsamda tüm faaliyetlerini Kurum Kalite Güvence Sistemi ile temel değerleri çerçevesinde yürütmektedir. Kurumda faaliyetler, mevzuata ve yasal çerçeveye uygun olarak kurul ve komisyonlarda alınan kararlar uyarınca gerçekleştirilmektedir. Kurum, yönetsel ve idari düzeyde süreç ve birimlerini tanımlamıştır. Rektörlük bünyesinde faaliyette bulunan idari birimlere ilişkin tanımlı süreçler belirlenmiş, süreç akış şemaları oluşturulmuş ve kurumsal web sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşmıştır.

Çağ Üniversitesi’nde birim yönetimi ve birim yönetim organları da ilgili Kanun kapsamında yapılandırılmıştır. Bu bağlamda fakülte organları (Dekan, Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu), enstitü organları (Enstitü Müdürü, Enstitü Kurulu, Enstitü Yönetim Kurulu), yüksekökol organları (Yüksekökol Müdürü, Yüksekökol Kurulu, Yüksekökol Yönetim Kurulu) ve meslek yüksekokulu organları (Meslek Yüksekökol Müdürü, Meslek Yüksekokulu Kurulu, Meslek Yüksekökol Yönetim Kurulu) ile Araştırma Uygulama Merkezleri, öğretim üye ve elemanları kanuna göre faaliyet göstermektedir.

Çağ Üniversitesi’nde, mevzuat ile yasal çerçeveye ek olarak yönetsel ve organizasyonel düzeyde kurumun iç

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 4 / 35

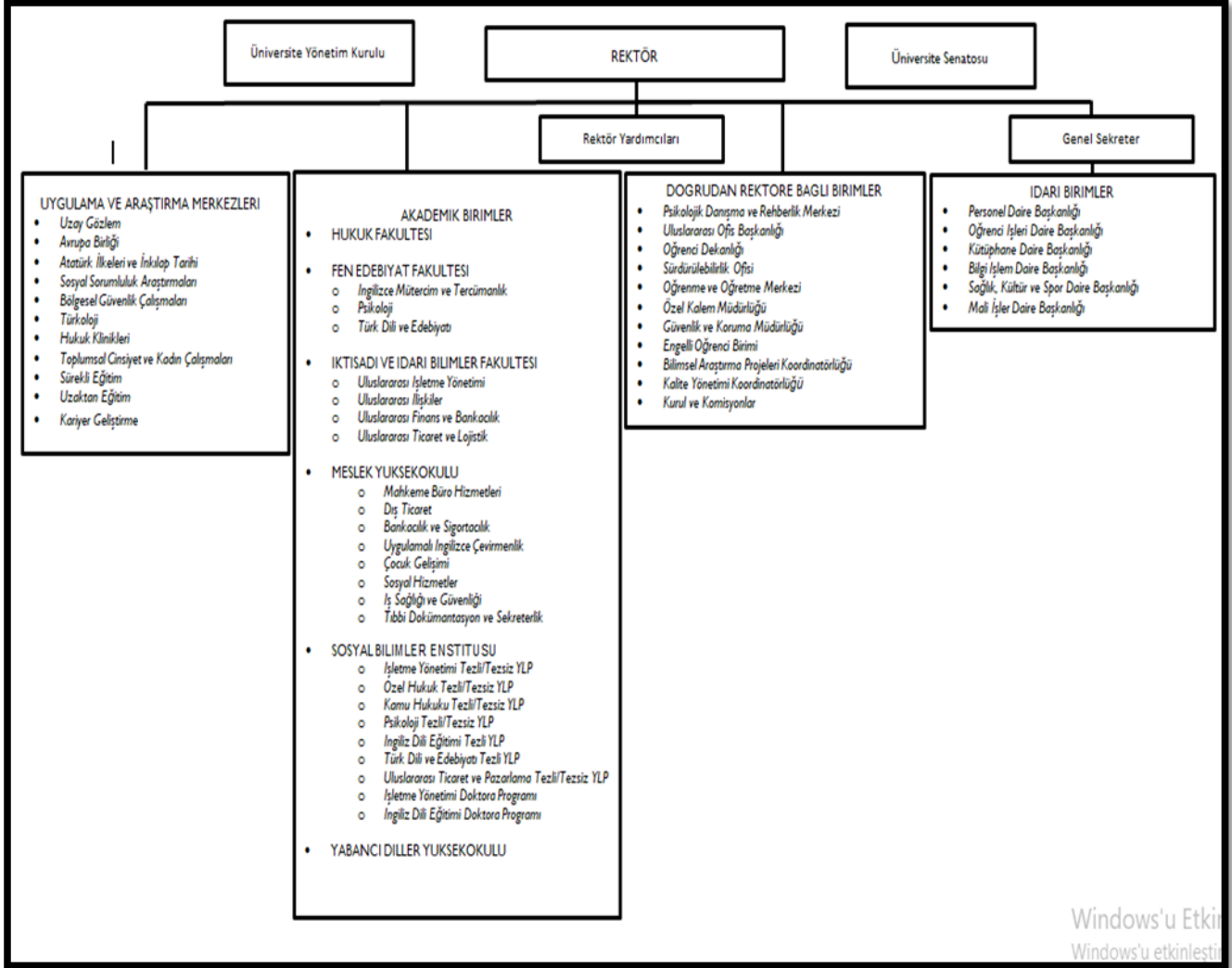


## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

dinamikleri ile işleyişini şekillendiren bir yapılanma mevcuttur. Bu yapının temellerini Koordinatörlükler, Kurul ve Komisyonlar oluşturmaktadır. Kurumda stratejik amaç ve hedeflere ulaşmak amacıyla doğrudan Rektörlüğe bağlı olan ve belirli alanlarda çalışan Koordinatörlükler, Kurul ve Komisyonlar aracılığıyla eşgüdümlü ve sürdürülebilir bir yapılanma oluşturulmuştur.

Kurumun organizasyon şeması, kurumsal web sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Çağ Üniversitesi'nin görev ve yetki ilişkileri ile iletişim akışını gösteren organizasyon şeması, aşağıda gösterildiği şekildedir.



### 4.1.3. Misyon ve Vizyon

Çığ Üniversitesi, Kalite Güvence Sistemi kapsamında vizyonunu oluşturmuş ve kurumsal web sayfasında kamuoyu ile paylaşmıştır. Çağ Üniversitesi'nin vizyonu şu şekildedir:

“Sosyal ve beşerî bilimler alanında eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı çalışmalarında Türkiye'nin önde gelen vakıf üniversitelerinden biri olmak”

Çığ Üniversitesi, Kalite Güvence Sistemi kapsamında misyonunu oluşturmuş ve kurumsal web sayfasında kamuoyu ile paylaşmıştır. Çağ Üniversitesi'nin misyonu şu şekildedir:

- Bilgi üretim ve paylaşım merkezi olarak Atatürkçü Düşünce Sistemi doğrultusunda,

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çığ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 5 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- Dünya standartlarında eğitim ve öğretim vererek,
- Araştırmacı, sorgulayıcı, girişimci,
- Evrensel değerler çerçevesinde topluma ve çevreye duyarlı,
- Sosyal sorumluluk bilincine sahip, etik değerleri göz önünde bulunduran,
- Öz güveni yüksek, kendini ifade edebilen, yaşama hazır bireyler yetiştirmek.

#### 4.1.4. Temel Değerler

Çağ Üniversitesi, Kalite Güvence Sistemi kapsamında temel değerlerini belirlemiştir. Kurumun vizyon ve misyonuna paralel nitelik arz eden temel değerleri, kurumsal web sayfasında kamuoyu ile paylaşılmıştır. Çağ Üniversitesi; gerçekleştirdiği tüm hizmet, süreç ve uygulamalarda temel değerleri ile BM sürdürülebilir kalkınma amaçlarını hareket noktası olarak kabul etmektedir. Çağ Üniversitesinin,

- Eğitim-öğretim,
- Araştırma-geliştirme,
- Toplumsal katkı,
- Uluslararasılaşma,
- Yönetişim sistemi
- Çevre, kültür ve spor,
- Engelsiz üniversite,
- Sürdürülebilirlik

süreçlerini şekillendiren ve gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerinin temelini teşkil eden değerleri şu şekildedir:

- Adil olmak
- Etik davranmak
- Şeffaflık
- Bilimsellik
- Girişimcilik
- Kalite odaklılık
- Paydaş odaklılık
- Çevreye duyarlılık
- ÇAĞ kültürünü benimsemek.

#### 4.1.5. Kalite Politikamız ve Diğer Politikalarımız

##### 4.1.5.1. Kalite Güvencesi Politikamız

Çağ Üniversitesi; uygulamakta olduğu Kalite Güvence Sistemi'ni vizyon, misyon, ilke ve politikalarla desteklemektedir. Çağ Üniversitesi'nin Kalite Politikası, Kalite Güvence Sistemi kapsamında ÇÜ Kalite Komisyonu tarafından oluşturulmuş ve ÇÜ Senatosu tarafından onaylanarak kabul edilmiştir. Kalite Politikası, kurumun tüm iç ve dış paydaşlarına duyurulmuştur.

Kurumun web sayfasında kamuoyu ile paylaşılmış olan Kalite Politikası; düzenli aralıklarla gözden geçirilmekte, gerekli olduğunda günün şartlarına uygun değişiklik ve düzenlemeler yapılmaktadır. Çağ Üniversitesi'nin Kalite Politikası şu şekildedir:

- Uluslararasılaşma düzeyini arttırmak,

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr





## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- Öğrenci başarı ve memnuniyetini temel alarak öğrenci merkezli ve başarı odaklı olmak;
- Araştırma merkezlerini etkin kılarak bölgesel, ulusal ve uluslararası gereksinimlere yönelik araştırmalara yoğunlaşmak;
- Bölgesel ihtiyaçlara yönelik etkinlikleri öncelik olarak benimseyip sosyal sorumluluk anlayışı ile toplumun yaşam kalitesini arttıran çalışmalar yapmak;
- Duyarlı bir yönetim anlayışı ile öğrenmeyi kolaylaştırıcı ve destekleyici ortamlar sağlamaktır.

### 4.1.5.2. Diğer Politikalarımız

Öte yandan, Çağ Üniversitesi yönetimi, Kalite Güvence Sistemi şartlarının yerine getirilmesi için gerekli tüm kaynakları sağlamayı, verilen hizmetin kalitesinden ödün vermeden tüm aktiviteleri gerçekleştirmeyi taahhüt etmektedir. Bunun için Kalite Güvence Sistemi kapsamında,

- Eğitim-öğretim,
- Araştırma-geliştirme,
- Toplumsal katkı,
- Uluslararasılaşma,
- Yönetişim sistemi
- Çevre, kültür ve spor,
- Engelsiz üniversite,

alanlarında politikalar oluşturulmuştur. Çağ Üniversitesinin söz konusu alanlara yönelik vaadini oluşturan politikalar, kurumsal web sitesi aracılığıyla iç ve dış paydaşlara duyurulmuştur.

#### 4.1.5.2.1. Eğitim-Öğretim Politikası

Çağ Üniversitesi'nin eğitim-öğretim politikası şu şekildedir:

Çağ Üniversitesi; yaratıcı, girişimci, araştırmacı, yenilikçi, etkili iletişim kurabilen, toplumsal ve çevresel sorunların bilincinde, sorumluluk üstlenen bireyler yetiştirmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultudaki amacımız:

- Eğitim programlarımızla öğrencilerimizin akademik ve sosyal gelişimlerine elverişli bir öğretim ortamı sağlayan,
- Öğrenci merkezli, güncel öğretim teknikleri ve teknoloji destekli eğitim içerikleri ve uygulama odaklı staj teşvik programları ile profesyonel hayata donanımlı bireyler yetiştiren,
- Disiplinler arası ders seçimlerini teşvik eden akademik programlarımız sayesinde yaratıcı, eleştirel düşünebilen ve araştırmacı bireyler yetiştirilmesine imkân sağlayan,
- Öğrencilerini birer dünya vatandaşı olma yolunda hazırlamak amacıyla, iyi düzeyde İngilizce bilmelerine ve ikinci bir yabancı dile de hâkim olmalarına olanak sağlayan,
- Öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirme süreçlerini çağdaş ve uluslararası geçerli ilkelerle tutarlı bir şekilde uygulayan ve yöneten,
- Paydaş odaklı gereksinimler doğrultusunda ve TYYÇ ile uyumlu bir şekilde, her yıl düzenli olarak ders programlarını güncelleyerek eğitim kalitesini sürdürülebilir yapan,
- Akademik dürüstlük ilkeleri ile öğrencilerine özgünlük ve dürüstlük kavramlarını benimseten ve onları bilimsel araştırmaya yönlendiren, bilgi ve kaynakları fikri ve sınaî haklar doğrultusunda kullanmaları ve eser sahiplerinin haklarına saygı göstermelerine dair usul ve esasları öğreten,
- Eğitim ve öğretime ait tüm süreçleri "Planlama-Uygulama-Kontrol etme-Önlem alma (PUKÖ)" döngüsüne uygun olarak yöneten,

bir üniversite olmaktır.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 7 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 4.1.5.2.2. Araştırma-Geliştirme Politikası

Çağ Üniversitesi'nin araştırma-geliştirme politikası şu şekildedir:

Üniversitemizde araştırma geliştirme çalışmaları yenilikçi ve yaratıcı bakış açısıyla bilgi ve değer üretmek amacıyla yürütülmektedir. Üniversitemizin stratejik hedefleri doğrultusunda güncel araştırma alanlarında, ulusal ve uluslararası düzeyde nitelikli araştırma ve yayın yaparak, bilimsel araştırma potansiyelimizi arttırmak temel hedefimizdir. Bu doğrultudaki amacımız:

- Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, ilgili yenilikleri araştırma ve geliştirme süreçlerinde etkin bir şekilde kullanan,
- Ar-Ge faaliyetlerinin geliştirilmesi adına gerekli teknolojik ve finansal alt yapıyı sağlayarak akademik kadrosunun ve öğrencilerinin araştırma faaliyetlerini teşvik eden,
- Disiplinler arası yaklaşımla bölgesel ve ulusal temelli toplumsal sorunlara fayda sağlamaya öncelik veren,
- Öğretim üyelerinin konferans, kongre vb. bilimsel toplantılara ve eğitim faaliyetlerine katılımlarını teşvik eden,
- Öğretim üyelerinin uluslararası hakemli dergilerde yayımlanan makale (SCI, SCI-E, SSCI yayınları) sayısını arttırmak amacıyla TÜBİTAK tarafından verilen ödülün yanı sıra ek bir ödüllendirme sistemi de uygulayan,
- Bünyesinde bulunan 'Bilimsel Araştırma Proje (BAP) Birimi' sayesinde öğretim üyelerini araştırma ve yayın yapmaya teşvik edip, ulusal ve uluslararası alanlarda yayın ve proje sayısını arttırarak araştırma ekosisteminin genişlemesini hedefleyen,
- Araştırma çıktılarının ve sonuçlarının izleme, yayma ve yaygınlaştırma yöntemlerini belirleyen,

bir üniversite olmaktadır.

### 4.1.5.2.3. Toplumsal Katkı Politikası

Çağ Üniversitesi'nin toplumsal katkı politikası şu şekildedir:

Çağ Üniversitesi, ürettiği bilgiyi toplum yararına dönüştürmeyi esas alan bir yönetim anlayışını benimsemekte ve bu yararı kalite temelli bir bakış açısıyla sunmayı hedeflemektedir.

Çağ Üniversitesi, bölgenin sosyo-ekonomik, kültürel ve ekolojik sorunlarına yönelik farkındalığa önem vermekte ve sorumluluk bilinci taşımaktadır. Bu doğrultudaki amacımız:

- Yerel yönetimler, sanayi ve ticaret odaları, barolar, sivil toplum kuruluşları ile toplumsal sorunlara çözüm odaklı yaklaşım içerisinde 'sürekli eğitim projeleri' geliştiren,
- Bölgemizin ve ülkemizin gereksinim duyduğu bilgiyi üreterek bu bilginin topluma yayılmasını sağlayan ve yeni araştırma alanları tespit eden,
- Belirlenen ihtiyaçlar ve araştırma alanlarında gerçekleştirilmek üzere yürütülecek araştırma ve projelerin planlanması ve koordinasyonu için araştırma merkezleri kuran,
- ÇAĞSEM (Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi) ile farklı bilim alanlarında görev yapan ve konusunda uzman akademisyenlerin bilgilerini toplumun her yaş ve her kesimi ile paylaşmalarına ve aktarmalarına olanak sağlayarak isteyen herkesin uzmanlık, meslek veya iş edinmelerine, bilgi ve beceri kazanmalarına ya da danışmanlık hizmeti almalarına ve bu sayede toplumun eğitim ve kültür düzeyinin gelişmesine yardımcı olacak eğitimler vermelerine aracı olan,
- Dış paydaşlarla kurulan stratejik iş birlikleri ile sosyal, ekonomik ve kültürel alanlarda sürdürülebilir toplumsal ve ekonomik kalkınmaya katkıda bulunan,

bir üniversite olmaktadır.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 8 / 35





Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

#### 4.1.5.2.4. Uluslararasılaşma Politikası

Çağ Üniversitesi'nin uluslararasılaşma politikası şu şekildedir:

Çağ Üniversitesi, evrensel nitelikli eğitim anlayışına sahip bir kurum olarak, uluslararasılaşma politikasını başlıca eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme alanlarında, rekabet üstünlüğü sağlayan temel güçlerden biri olarak benimsemektedir. Bu doğrultudaki amacımız:

- Uluslararası iş birliği yapılan yabancı üniversite sayısını arttırarak kurumun uluslararası rekabet gücünü çeşitli sıralamalarda üst seviyelere çıkarmayı hedefleyen,
- Uluslararası iş birlikleri ile eğitim-öğretim ve staj amaçlı öğrenci ve akademisyen hareketliliği sağlayan, bu sayede kurumun uluslararası bilinirliğini arttıran,
- Lisans ve lisansüstü programlar aracılığıyla uluslararası öğrenci sayısını arttıran ve kültürel çeşitliliği sağlayan,
- Uluslararası akreditasyon kurumlarıyla yapılan iş birlikleri ile kalite politikalarının sürekliliğine katkıda bulunan,
- Uluslararası iş birlikleri sayesinde araştırma-geliştirme alanlarında uzman araştırmacılarla birlikte yürütülen akademik çalışmalar ile kurumun ve ülkenin uluslararası rekabet gücünü arttıran,

bir üniversite olmaktır.

#### 4.1.5.2.5. Yönetişim Politikası

Çağ Üniversitesi'nin yönetim sistemi politikası şu şekildedir:

Üniversitemiz sahip olduğu değerler ve amaçlar doğrultusunda demokratik, şeffaf, sürekli iyileştirme ve etik değer odaklı bir yönetim politikası izlemektedir. Bu doğrultudaki amacımız:

- Kurum ilkeleri doğrultusunda yüksek kalite standartlarında güvenli ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlayan,
- Yüksek nitelikli akademik ve idari personel istihdamı sağlayarak akademik ve bireysel gelişimleri destekleyen,
- Kurum kültürünün doğru bir iletişimle yayılması ve benimsenmesini hedefleyerek kurum kültürünün paydaşlarla iletişimi üzerine çalışmalar yürüten,
- Kurum kalite standartlarının sürdürülebilirliği adına, ilgili idari birimlerce raporlanan yıllık faaliyetler ve rektörlük birimi tarafından yapılan değerlendirmeler sonucunda gerekli iyileştirme faaliyetleri uygulayan,
- Kaynakların etkin kullanımını ve ilgili birimlere aktarımını sağlayan,
- Vizyonunu gerçekleştirebilmek için misyonu ve stratejileri ile organizasyonel ve yönetsel yapılanması uyumlu olan,
- Kalite güvencesi sistemini, yönetim birimleri ve idari birimler tarafından liderlik unsurunu dikkate alarak yürüten,
- Kurumdaki bilginin yönetilebilmesi için, güçlü ve etkili bilişim altyapısı kurarak bilgi yönetimini destekleyen sistemlerden ve mekanizmalardan yararlanan,
- Günümüz ve geleceğin liderlerini yetiştirmek amacıyla, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi kapsamında bulunan 'Sorumlu İşletme Eğitimi' (PRME) yaklaşımını uygulayarak öğrencilerimizin sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik değerlerini geliştirmeyi hedefleyen,

bir üniversite olmaktır.

#### 4.1.5.2.6. Çevre, Kültür ve Spor Politikaları

Çağ Üniversitesi, öğrencilerinin bilimsel ve teknolojik gelişmelerini sağlamanın yanı sıra kültürel, sanatsal ve

##### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

##### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

##### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

sportif gelişimlerini de önemsemektedir. Üniversitemiz doğa ve çevre sorunlarına karşı duyarlı ve sorumluluk sahibi olmayı teşvik etmekte ve bu konulara dair yapılan projeleri desteklemektedir. Bu doğrultudaki amacımız:

- Kültür, spor ve çevre konularına odaklı öğrenci kulüpleri ile öğrencilerin sosyal bireyler olmaları ve kişisel yetkinliklerini geliştirmeleri için ideal bir kampüs ortamı sağlayan,
- Öğrenci kulüpleri ile sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik odaklı projeler geliştiren,
- UN Global Compact ilkeleri doğrultusunda çevresel sorumluluğu arttıracak faaliyetlere destek olan,
- Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen 'Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı benimseyen,
- Çevresel duyarlılık ve geri dönüşüm bilincini kampüs içinde uygulayan,
- Tiyatro, sinema, konser, dans ve satranç gibi kültürel etkinliklere kampüs içerisinde imkân tanıyan ve bu faaliyetleri destekleyen,
- Öğrencilerin spor faaliyetlerinde bulunmaları ve etkinliklerini arttırmaları için gerekli fiziksel mekânlar sağlayan,

bir üniversite olmaktır.

### 4.1.5.2.7. Engelsiz Üniversite Politikası

Çağ Üniversitesi olarak her öğrencimizin eğitim ve yaşam alanını iyileştirmek kurumumuzun öncül hedeflerindedir. Üniversitemizde eğitim alan engelli öğrencilerimizin akademik, idari, fiziksel, psikolojik ve sosyal alanlardaki ihtiyaçları belirlenmekte ve öğrenim hayatlarını kolaylaştırabilmek adına sürdürülebilir çözümler üretilmektedir. Engelli öğrencilerimizin diğer öğrencilerle eşit haklara ve imkânlara sahip olması öncelikli prensibimiz olarak benimsenmektedir.

Engelsiz Üniversite Politikası kapsamında benimsediğimiz hedefler doğrultusunda kurumumuz, 2020 yılında YÖK tarafından düzenlenen, 116 farklı üniversiteden 841 başvurunun yapıldığı 'Engelsiz Üniversite' ödülleri 'Mekânda Erişilebilirlik Ödülü'nü almaya hak kazanmıştır.

2024 Yılında ise engelsiz kampüs çalışmalarımızı daha da geliştirerek bütün erişilebilirlik ödülleri başvuru yapmıştır.

Üniversitemizin engelli öğrencileri için yaptığı çalışmalar doğrultusundaki amacımız:

- Danışmanlık hizmeti sunan,
- Kaynak desteği sunan,
- Ders desteği imkânı sağlayan,
- Kampüs içi ulaşım desteği sağlayan,
- Kampüs oryantasyonu düzenleyen,
- Seminer ve eğitim desteği veren,

bir üniversite olmaktır.

### 4.1.5.2.7. Sürdürülebilirlik Politikası

Çağ Üniversitesi, sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek, çevreye duyarlı bir kampüs oluşturmak ve toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket etmek hedefini benimsemektedir. Bu doğrultuda amacımız;

- Kampüs genelinde enerji tüketimini azaltmaya yönelik uygulamalar geliştirmek,
- Atıkların azaltılmasına ve geri dönüşüme yönelik programlar uygulamak,
- Su tasarrufu sağlayacak teknolojiler ve yöntemler kullanmak, su kaynaklarının korunması sağlamak,
- Kampüs içinde yeşil alanları artırmak, biyolojik çeşitliliğin korunmasını teşvik etmek,

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **10** / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- Sürdürülebilirlik konularında eğitim programları düzenlenerek, tüm üniversite topluluğunun bu konularda bilinçlenmesini sağlamak,
- Yerel, ulusal ve uluslararası topluluklarla iş birliği yaparak sosyal projelere destek vermek, gönüllülük faaliyetlerini teşvik etmek,
- Üniversite içerisinde tüm bireylerin eşit haklara sahip olması için politikalar geliştirmek, ayrımcılığın önlenmesini sağlamak,
- Üniversitenin mali kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi sağlamak, sürdürülebilir yatırımları teşvik etmek,
- Sürdürülebilirlik konularında araştırmaları desteklemek, yenilikçi çözümler geliştirilmesini teşvik etmek,
- Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve diğer eğitim kurumlarıyla işbirliği yapılarak ortak projeler geliştirmek,
- Sürdürülebilirlik hedeflerinin izlenmesi ve yıllık raporlarla şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini sağlamaktır.

### 4.1.6. Hedeflerimiz

#### Amaç 1. Öğrenci Merkezli Eğitimle Öğrenci Başarısını Arttırmak

Hedef 1.1. Eğitim-öğretimin fiziksel ve akademik altyapısı iyileştirilecektir.

Hedef 1.2. Eğitim-Öğretim programları iyileştirilecektir.

Hedef 1.3. Üniversitemize gelen Lisans/Önlisans öğrencilerinin nitelikleri iyileştirilecektir.

Hedef 1.4. Öğrencilere yönelik rehberlik ve danışmanlık hizmetleri geliştirilecektir.

Hedef 1.5. Engelli öğrencilerin fiziksel, eğitimsel ve sosyal alanlardaki erişilebilirliği arttırılacaktır.

#### Amaç 2. Bilimsel Araştırma ve Yayın Faaliyetlerini Nitelik ve Nicelik Yönünden Geliştirmek

Hedef 2.1. Araştırma altyapısı iyileştirilecektir.

Hedef 2.2. Üniversitemizde gerçekleştirilen bilimsel araştırma projelerinin sayısı arttırılacaktır.

Hedef 2.3. Üniversitemiz araştırmacılarının ulusal ve uluslararası bilimsel etkinliklere katılımı arttırılacaktır.

Hedef 2.4. Lisansüstü eğitim programlarının niteliği ve niceliği arttırılacaktır.

Hedef 2.5. Ulusal ve uluslararası düzeyde yayın sayısı ve niteliği arttırılacaktır.

#### Amaç 3. Üniversite Genelinde Girişimci ve Yenilikçi Faaliyetleri Yaygınlaştırmak ve Kurumsallaştırmak

Hedef 3.1. Girişimcilikle ilgili eğitim-öğretim faaliyetleri geliştirilecektir.

Hedef 3.2. Girişimcilikle ilgili araştırma, uygulama ve proje sayısı arttırılacaktır.

Hedef 3.3. Üniversite kaynaklı patent, fikri ve sınai mülkiyet hakkı sahipliği girişimleri arttırılacaktır.

Hedef 3.4. Öğrencilerin kişisel ve sosyal gelişimini sağlayacak etkinlikler arttırılacaktır.

#### Amaç 4. Bölgesel Kalkınmaya Yönelik Sosyal, Kültürel ve Bilimsel Faaliyetleri Arttırmak

Hedef 4.1. Üniversitenin ulusal ve uluslararası bilimsel faaliyetleri arttırılacaktır.

Hedef 4.2. Sürekli eğitim programlarının sayısı ve niteliği arttırılacaktır.

Hedef 4.3. Üniversitenin sosyal ve kültürel faaliyetleri arttırılacaktır.

Hedef 4.4. Bölgenin kalkınmasına ve gelişmesine yönelik faaliyetler arttırılacaktır.

#### Amaç 5. Katılımcı Yönetim ve Organizasyon Yapısı ile Kurum Kültürünü Geliştirmek

##### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

##### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

##### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **11** / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- Hedef 5.1. Üniversitemiz mezunları ile ilişkiler geliştirilecektir.
- Hedef 5.2. İç paydaşların kurumsal aidiyet düzeyi arttırılacaktır.
- Hedef 5.3. Paydaşların karar alma süreçlerine etkin katılımı sağlanacaktır.
- Hedef 5.4. Üniversitenin ulusal ve uluslararası düzeyde tanınırlığı arttırılacaktır.
- Hedef 5.5. Kurum içinde kalite kültürü yaygınlaştırılacaktır.

### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Üniversitemiz mevzuat hükümlerini kapsayan hizmetlerinden etkilenen iç ve dış paydaşlarını tanımlamış ve paydaşlarının beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizi doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi/toplantısı, beyin fırtınaları, akademik idari personel memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi, dilek, öneri şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir.

İlgili tarafların en önemlisi YÖK' tür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir. Bu şartlar yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Üniversitemiz Stratejik Planında, paydaş analizi kapsamında üniversitemizin sunduğu ürün ve hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilmiştir. Paydaşların hangi ürün ve hizmetlerle ilgili oldukları ve beklentileri ile nasıl etkilendikleri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek "Paydaş Ürün/Hizmet Matrisi" ile gösterilmiştir. Bu bilgiler EK-A, EK-B ve EK-C'de ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Stratejik Plan*
- *Paydaş Memnuniyet Anketleri*
- *ONİS ve CİMER Başvuruları*
- *Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri*

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, atıf yapılan iç ve dış hususlar ile atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını karşılamak amacıyla, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Çağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, önlisans, lisans, lisansüstü eğitim öğretim faaliyetleri, uygulama ve araştırma merkezleri, koordinatörlük ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Çağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, eğitim ve öğretim faaliyetleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, girişimcilik faaliyetleri, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

#### 4.3.1. Uygulanabilir Olmayan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

**Tablo 1: Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler**

Maddeler	Açıklamalar
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.
8.5.1. Madde f bendi	Üniversitemizde gerçekleştirilen tüm faaliyetler yasalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Faaliyetlerin nasıl yapılacağı planlanmış, iş akış şemalarında detaylandırılmış ve basamaklandırılmıştır. İş Akış şemaları, planlanan sonuçlara ulaşmak için yeterlidir. Bu nedenle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

#### 4.4.1. Genel

Çağ Üniversitesi kalite yönetim sistemini, TS EN ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak, prosesler arası etkileşimleri de içerecek şekilde oluşturur, uygular, sürekliliğini sağlar ve sürekli iyileştirir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmaktadır.

- Proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları hazırlanan proseslerde belirtilmiştir.
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dâhil) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirtilmiştir.
- Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirtilmiştir.
- Prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirtilmiştir.
- Prosesler ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli işlemler yapılmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Proses (Süreç) Listesi*

#### 4.4.2. Doküman Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Üniversitemiz KYS şartlarına uygun olarak oluşturulan proseslerin planlı bir şekilde yürütülmesi için "Dokümanların Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürüne" uygun dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmıştır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü*
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü*

### 5. Liderlik

#### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

##### 5.1.1. Genel

Çağ Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **13** / **35**



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Çağ Üniversitesi Üst Yönetimi;

- KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, YGG toplantılarında değerlendirmektedir.
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.
- KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına almaktadır,
- Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktularına ulaşmasını proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır.
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimleri verilmektedir.
- Diğer ilgili yönetimsorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Kurum İç Değerlendirme Raporu*
- Stratejik Plan*
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları*

### 5.1.2. Paydaş Odaklılık

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz "ana paydaş" olarak benimsemiştir. Çağ Üniversitesi üst yönetimi ve Kalite Yönetim Sisteminin temel hedefi, ana paydaşımız olan öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirerek devamlı iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir.

Üniversitemiz, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacı ile memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

### 5.2. Politika

#### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Çağ Üniversitesi Kalite Politikası, üst yönetim tarafından Üniversitemizin amaç ve bağlamına uygun, stratejik yönünü destekleyen, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası, uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Çağ Üniversitesi Kalite Politikası*
- Çağ Üniversitesi Misyonu ve Vizyonu*

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **14** / **35**





## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri kampüsün belirli alanlarına asılarak, tüm personelimize ulaştırılarak, aramıza yeni katılan çalışma arkadaşlarımıza verilen oryantasyon eğitimleri ile ve web ortamında paylaşarak duyurulmaktadır.

Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemişliğini, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- İç Tetkik Planları
- Oryantasyon Eğitim Planları
- Yıllık Eğitim Planları
- Kalite Politikası
- Çağ Üniversitesi Misyonu ve Vizyonu
- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarının uygunluğunun güvence altına alınması, geliştirilmesi, etkinliğinin devamının sağlanması, raporlanması, hizmet odaklılığının güvence altına alınması, bütünlüğünün ve sürekli iyileştirilmesi için Üniversitemizde Kalite Komisyonu ile birimler bazında ise Kalite Kurulları oluşturulmuştur.

Çağ Üniversitesi üst yönetimi, kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla görev tanımlarını ve organizasyon şemalarını oluşturmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmış, ast üst ilişkileri belirtilmiştir. Görev tanımları personelimize yazılı olarak tebliğ edilmiş, paydaşlarımız ile hem Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında hem de birimlerin web sayfalarında yayınlanmak suretiyle paylaşılmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Görev Tanımları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Çağ Üniversitesi Mevzuatları
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- Organizasyon Şemaları

## 6. Planlama

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi planlanırken, tüm birimler ayrı ayrı, iç ve dış hususlara ile ilgili tarafların gereksinimlerini ve beklentilerini göz önüne alarak, KYS'nin istenilen sonuçlara ulaşması için güvence verecek şekilde, faydalı, olumlu etkilerini artırıp, istemeyen etkilerini önlemek veya azaltmak ve iyileştirilmesini sağlamak için risk ve fırsatları sistematik olarak belirler.

### Referanslar, Dokümanlar

- Stratejik Plan

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** [www.cag.edu.tr](http://www.cag.edu.tr)  
**E-Posta** [cag@cag.edu.tr](mailto:cag@cag.edu.tr)

Sayfa 15 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- *GZTF (SWOT) Analizleri*
- *Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları*

6.1.2. Üniversitemiz, risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele alır. Üniversitemizde risk analizi için risk kriterleri oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için yöntemler belirlenmiştir. Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmiş ve bu risklere ilişkin önlemler risk analizi içerisinde belirlenmiştir.

Çağ Üniversitesi bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden "GZFT Analizi" gerçekleştirilir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar, yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanlarının açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, ortaklık anlaşması ve yeni akreditasyonların yapılmasına, yeni teknolojilerin ve Üniversitemiz veya paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların kullanılmasına yol açabilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *GZTF (SWOT) Analizleri*
- *Stratejik Plan*

### 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Üniversitemiz üst yönetimi tüm birimlerin, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, ölçülebilir, izlenebilir, uygulanabilir şartları dikkate alarak, Üniversitemiz Kalite Politikası ile uyumlu ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmaya yönelik kalite hedeflerini belirler ve bunları izler. Belirlenen kalite hedefleri birimlerin web sayfalarında duyurulur. Kalite hedefleri belirlenirken yasal şartlar, Üniversitemiz Stratejik Planı ve diğer KYS dokümanları dikkate alınır.

Çağ Üniversitesi üst yönetimi, bir önceki dönemin belirlenen Kalite Hedeflerini, Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşür. Yapılan toplantı neticesinde, sapma belirlenen hedefler için planlanan faaliyetlerden, kimlerin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği karara bağlanır. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek, gerekiyor ise güncelleştirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Faaliyet Planları*
- *Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları*
- *Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü*
- *Kurum İç Değerlendirme Raporu*
- *Yıllık Faaliyet Raporları*

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek tüm değişikliklerin süreçlere etkisi, değerlendirilerek, değişiklikler planlı olarak yapılmakta ve gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Uyumsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü*
- *Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formları*
- *Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi*
- *Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanakları*
- *İç Tetkik Prosedürü*

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **16 / 35**



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 7. DESTEK

#### 7.1. Kaynaklar

##### 7.1.1. Genel

Çağ Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları ile beklentilerinin yerine getirilmesi, öğrenci ve paydaşların memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik, gerekli olan kaynakları belirleyip sağlar. Kaynakların temini veya ortaya çıkan güncel ve giderilmesi gereken ihtiyaçların satın alınması ilgili olarak hazırlanan iş akışlarına göre satın alma birimlerince yapılır. Kaynaklar temin edilirken, iç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır.

İhtiyaçların iç kaynaklardan temin edilebilirlik durumu, Üniversitemiz bütçesinin etkin ve verimli harcanabilmesi ile kamusal kaynakların daha az maliyetle, hızlı, verimli, kaliteli ve yerinde harcanmasını ve israfın yok edilmesini sağlamak suretiyle karşılanabilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Satın Alma İş Akışları*
- *Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliği*

##### 7.1.2. Kişiler

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması adına "Kalite Koordinatörlüğü" kurulmuştur. Sistemin sağlıklı işlemesi için, planlama ve örgütlenme faaliyetleri kapsamında gerekli programlar düzenlenmiş ve görevlendirmeler yapılmıştır.

Üniversitemiz organizasyon şeması içerisinde yer alan tüm birimlerde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte çalışan istihdamı sağlanmış, çalışanların görev yetki ve sorumlulukları, ast üst ilişkileri görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümante edilmiştir. Ayrıca tüm

Üniversitemiz personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve ilgili kurumlar tarafından Üniversitemize tahsis edilen atama izni sayıları dikkate alınarak yapılmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu*
- *İnsan Kaynakları Direktörlüğü İş Akışları*
- *www.mevzuat.gov.tr*
- *Çağ Üniversitesi Mevzuatları*
- *www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat*
- *Organizasyon Şeması*
- *Görev Tanımları*

##### 7.1.3. Altyapı

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin devamlılığının sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş, karşılamış ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli iş ve işlemleri yapmaktadır.

Altyapı; binaları, ilgili tesisleri, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatları, taşıma kaynaklarını (destek hizmetlerini), bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsar.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında sürekliliğin sağlanması ile takibi ve planlanması iş ve işlemleri aşağıda belirtilen birimlerce yapılmaktadır.

- Bakım ve onarım hizmetleri İdari ve Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü ve Finans Direktörlüğü tarafından,

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **17** / **35**



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Bilişim Teknolojileri Direktörlüğü ve Kütüphane ve Dokümantasyon Direktörlüğü tarafından,
- Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise İdari ve Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü tarafından,
- Alt yapı strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri Genel Sekreterlik ve Finans Direktörlüğü tarafından,
- Üniversitemiz birimlerinde kullanılan yazılımlar Bilişim Teknolojileri Direktörlüğü tarafından takip edilmekte olup, birimin web sayfasında yayınlanmakta ve kullanılma sunulmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Lisanslı Yazılım Listesi*
- İdari ve Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü İş Akış Şemaları*
- Finans Direktörlüğü İş Akış Şemaları*
- Bilişim Teknolojiler Direktörlüğü İş Akış Şemaları*
- Kütüphane ve Dokümantasyon Direktörlüğü İş Akış Şemaları*

### 7.1.4 Proseslerin İşletimi için Ortam

Çağ Üniversitesi, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla, gerekli olan sosyal, fiziksel, psikolojik ve çevresel çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş, temin etmiş ve devamlılığı konusunda gerekli çalışmaları yapmış/yapmaktadır.

Çalışma ortamlarının uygunluğunun ve devamlılığının sağlanmasına ilişkin kalite dokümanları tanımlanmış olup İdari ve Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü ve İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanımızın denetimleri ile Üniversitemiz Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Merkezimizin önerileri neticesinde risk analizleri yapılarak fiziksel, çevresel, sosyal psikolojik etkenlere karşı iyileştirmeler yapılmaktadır.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları, paydaş memnuniyet anketleri, istek şikâyet, öneri talepleri, yapılan toplantı ve beyin fırtınası şeklinde izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler ayrıca yapılmaktadır.

Çağ Üniversitesi birimlerinde çalışma ortamının ve tesis yönetiminin güvenliği için gerekli planlar yapılmıştır ve uygulanmaktadır. "Acil Durum Eylem Planı", "Yangın Güvenliği ve Tahliye Planı", "Koruma ve Güvenlik Planı", "Sivil Savunma Planı", "Sabotajlara Karşı Koruma Planı", "Üniversite Kamera Yerleşim Planı", "Bilişim Kaynakları Kullanım Yönergesi" planların başlıcalarıdır. Bu planların hazırlanabilmesi için öncelikle envanter çalışması yapılmıştır ve tüm tesis ile ekipman kayıt altına alınmıştır. Planların uygulama öncelikleri, yaklaşık maliyetleri ve kaynak tahsisi birim sorumluları ve üst yönetimin birlikte aldıkları kararlarla belirlenmiştir.

Çağ Üniversitesi'nde kaliteli hizmet üretimini ve sunumunu desteklemek üzere gerekli bilgi kaynaklarının yeterliliği ve programlara uygunluğu güvence altına alınmıştır. Kurumda, öğretim üye ve elemanları ile öğrenciler eğitim-öğretim ile araştırma-geliştirme faaliyetlerine katkıda bulunacak kaynaklara başvurabilmektedir. Bu kaynaklar; kütüphaneler, bilgisayar ve internet erişim olanaklarıdır.

Çağ Üniversitesi, kütüphanesinde ve birimlerdeki kitaplıklarda bulundurulmuş bilgi kaynaklarını ve internet erişim kapasitesini, araştırmacı ve öğrenci ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olarak düzenlemiş ve erişime sunmuştur. Kurumda araştırmacı ve öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi için geribildirim mekanizması işletilmektedir. Kurum, eğitim-öğretim ile araştırma-geliştirmeye yönelik kaynakları düzenli olarak izleyip gözden geçirmekte ve yenilemektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri*
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanaqları*
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı ve Yönetmelikleri*

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **18** / 35



Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- *İdari ve Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü İş Akış Şemaları*
- *ONİS ve CİMER Başvuruları*
- *Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri*
- *Çağ Üniversitesi Acil Durum Eylem Planı*
- *Çağ Üniversitesi Bilişim Kaynakları Kullanım Yönergesi*
- *Çağ Üniversitesi Yangın Güvenliği ve Tahliye Planı*
- *Çağ Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Planı*
- *Çağ Üniversitesi Sivil Savunma Planı*
- *Çağ Üniversitesi Sabotajlara Karşı Koruma Planı*
- *Çağ Üniversitesi Kamera Yerleşim Planı*
- *Çağ Üniversitesi Kütüphane Faaliyetleri Yönergesi*
- *Çağ Üniversitesi Bilişim Kaynakları Kullanım Yönergesi*

### 7.1.5. Kaynakların İzlemesi ve Ölçümü

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz kurumsal hafızasının oluşmasına hizmet eden en önemli faktör kurumsal bilgidir. Kurumsal bilgi kurumumuza ait olup, genellikle tecrübe ile kazanılmıştır.

Çağ Üniversitesi, etkinliğini arttırmak, paydaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, başarıyı yakalamak için ihtiyaç duyulan bilgiyi iç ve dış kaynaklardan edinilen bilgiler olarak tayin etmektedir. Bunun için ihtiyaç duyulan en uygun alt yapı ve teknolojiyi, faaliyet alanlarının işlemesi için hangi bilgilerin gerekli olduğunu belirlemiştir.

Üniversitemiz bilgiye önem veren, takdir eden, bilginin paylaşıldıkça büyüdüğünü ve değer kazandığını görebilen ve bilgiyi paylaşanları ve etkili kullananları ödüllendiren bir yapıya sahiptir.

Çağ Üniversitesi, değişen ihtiyaçları ve eğilimlerini el alırken, mevcut bilgi birikimini dikkate alarak ve ihtiyaç duyulan gerekli güncellemeleri nasıl yapacağını ve bunların kurumsal yapısı içerisinde nasıl paylaşılacağını belirler ve kurumsal yapı içerisinde tüm paydaşlarımızın ulaşabilmesi için web sayfasında paylaşır.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, çalışanların yetkinlik, deneyim, birikim ve tecrübelerden kazanılan bilgi, geçmiş dönemlerdeki başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.

Dış kaynaklar: Standartlar, akademik çevreler, konferanslar, paydaşlar ve dış tedarikçilerden toplanan bilgi.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanaqları*
- *İç ve Dış Değerlendirme Raporları*
- *Paydaş Memnuniyet Anketleri*
- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formları*
- *Düzeltilici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi*

### 7.2. Yetkinlik

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin, performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanların, uygun eğitim,

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

öğrenim veya işin yapısı gereği sahip olması gereken nitelikler ve tecrübe birimleri yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak tespit edilmiş olup görev tanımları ile dokümanlar edilmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemler alınarak eğitim almaları sağlanmaktadır. Eğitimlerin etkinliği, sınav, sertifika gözlem, anket vb. birimlerin kullanılması suretiyle belirlenmekte ve kayıtlar muhafaza edilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Performans Değerlendirme Anketleri*
- *Eğitim Değerlendirme Anket Formu*
- *Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları*
- *Görev Tanımları*
- *Oryantasyon ve Hizmet İçi Eğitim Prosedürü*
- *www.mevzuat.gov.tr*

### 7.3. Farkındalık

Üniversitemiz bünyesinde çalışan kişilere, aşağıda belirtilen konular hakkında yılda en az bir kere önceden planlanan bir zamanda kendilerinin farkındalığını artırmak için birim Kalite Yönetimi Komisyonları tarafından bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

- Kalite Politikası,
- Kalite Hedefleri,
- KYS Dokümantasyonları
- İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri,
- Stratejik Plan

### Referanslar, Dokümanlar

- *Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları*
- *Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketleri*
- *Oryantasyon Eğitimi Değerlendirme Anketleri*
- *Hizmet İçi Eğitim Prosedürü*
- *Stratejik Plan*

### 7.4. İletişim

Üniversitemiz bünyesinde, TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde iç ve dış iletişim kanalları, konuları, zamanları, kiminle kurulacağı ve kimin kuracağı aşağıda maddeler halinde belirlenmiştir.

İletişimin konuları ve ne zaman iletişim kurulacağı bu standart kapsamı olarak belirlenmiş, kiminle iletişime geçileceği ve kimin iletişim kuracağı konusunda, Üniversitemizde Kalite Koordinatörlüğü, birim bazında ise tüm birimlerde Kalite Birimleri oluşturulup, iletişim bilgileri ilgili birimin kurumsal web sayfalarında paydaşlar ile paylaşılmıştır.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli iç ve dış iletişim yazılı (EBYS), sözlü (toplantı, seminer, konferans, telefon vb.) ve elektronik ortam (web sayfası, E-Posta, uzaktan erişim vb.) yöntemler kullanılarak yapılacaktır.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **20** / **35**





## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### Referanslar, Dokümanlar

- *Çağ Üniversitesi Web Sayfası/Kalite Birimleri Web Sayfası*
- *Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*
- *İletişim Prosedürü*
- *EBYS Uygulaması*

### 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1. Genel

Çağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 Standardında istenen doküman edilmiş bilgi, Üniversite tarafından, kalite sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen doküman edilmiş bilgiyi içermektedir. Kalite Yönetim Sistemleri dokümanları "Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" tanımlanmış olup, "Ana Doküman Takip Listesi" ile takip edilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*
- *Ana Doküman Takip Listesi*

#### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında doküman edilen bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi "Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ile tanımlanmıştır. Dokümanlar oluşturulurken, tanımlamalar ve açıklamalar ile format örnekleri ilgili prosedür ile ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Dokümanların uygunluk ve yeterlilikleri için gözden geçirme ve onaylanması Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır.

#### 7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Çağ Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği doküman edilmiş bilgileri, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu, yeterli düzeyde korunduğunu "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ve "Düzeltilici Önleyici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü" ile sağlamaktadır.

TS EN ISO 9001:2015 standardı gereği doküman edilmiş bilgilerin, dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı, okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma ile değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkar, arşivleme işlemleri "Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü" ile "Kayıtların Kontrolü Prosedüründe" belirlen şartlar göre yapılır.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*
- *Ana Doküman Takip Listesi*

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Çağ Üniversitesi, faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, öncesinde gerekli planlamalarını yapar, uygulamaya ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir. Operasyonel olarak planlanan ve kontrol faaliyetleri yapılacak hizmetler, tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar.

Üniversitemiz, her eğitim, öğretim yılı başlamadan önce eğitim, öğretim faaliyetleri kapsamında, akademik takvimi planlar ve yayınlar. Akademik takvim planlanırken hizmetlerin aksatılmadın yürütülmesi için tüm etkenler dikkatle incelenir (diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günler vb.). Öngörülemeyen

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **21** / **35**



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

sapmalar “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler” kapsamında ele alınır, yeni planlamalar ve kontroller yapıldıktan sonra yayınlanır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerinin planlanması ve kontrolü ilgili mevzuatlar ile yasalar çerçevesinde planlanır, kontrolü yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akışları, talimatlar, formlar ve kılavuzlar hazırlanmış olup kurumsal yapı içerisinde gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmıştır.

Üniversitemizde planlanan eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri ile planlarda meydana gelen değişiklikler, değişikliklerin sonuçları ve olumsuz etkilerini azaltmak için tüm prosesler “Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında” kontrol edilip gözden geçirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *İş Akış Şemaları*
- *www.mevzuat.gov.tr*
- *Akademik Takvimler*

## 8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

### 8.2.1. Paydaşlarla İletişim

Paydaşlar ile iletişim için gerekli kanallar oluşturulmuş, değişiklikler dâhil, onların talepleri, istek, şikâyet, öneri, soru/sorularının çözümlerine yönelik etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yapılmış ve yapılmaktadır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik paydaşlardan geri bildirimler için iletişim yöntemleri belirlenmiş, yapılan eğitimler ile bilgilendirmeler (oryantasyon eğitimi vb.) yapılmış olup devamlı suretle takip edilmektedir. Geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *ONİS ve CİMER Başvuruları*
- *www.mevzuat.gov.tr*
- *4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu*
- *İş Akışları*
- *Paydaş Memnuniyet Anketleri*

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

Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetleri ile ilgili şartlar, ilgili yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte, uygulanmakta ve ilgili ilan yöntemleri ile tüm paydaşlarımıza duyurulmaktadır.

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri için istenilen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir. Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetlerini karşılamayı taahhüt etmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

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

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 22 / 35



Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

**8.2.3.1.** Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, faaliyet alanı dâhilinde verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir.

Üniversitemize faaliyet alanına giren, yapmayı taahhüt ettiği hizmetlerden faydalanmak isteyen paydaşlar ile paylaşılan ilgili tüm hizmet şartları her tercih dönemi ve her yeni eğitim, öğretim dönemi başlangıcından önce Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi hususunda gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Rektörlük Birimleri İş Akış Şemaları*
- *Akademik Birimler İş Akış Şemaları*
- *Üniversitemiz Senato Kararları*
- *Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları*
- *2547 Yüksek Öğretim Kanunu*

**8.2.3.2.** Üniversitemizin gözden geçirme sonuçları ile hizmetler için ortaya çıkan yeni şartları dokümanete etmekte bunların muhafazasını sağlamaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Üniversitemiz Senato Kararları*
- *Üniversitemiz Yönetim Kurulu Kararları*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*

### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemiz hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanete edilmiş bilgi gerektiğinde revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme EBYS, SMS, eposta, web sayfası aracılığı ve toplantılar ile yapılmaktadır.

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

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

#### 8.4.1. Genel

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetlere yönelik olarak ihtiyaçların dışarıdan tedarik edilmesi, hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilir. Dışardan tedarik edilecek satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasalara çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz bütçesi dâhilinde, dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümanete ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. Şartnameye(lere) göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir, uygun değil ise ret edilerek tedarikçiye teslim edilir. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliği kapsamında kontrol edilir.

#### 8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

Üniversitemiz tedarik edilecek ürün ve hizmetleri tedarik etmeden önce, bunları nasıl temin edeceğine dair yöntemleri, ihtiyacına uygun şekilde ürün, hizmete ait şartname(leri) hazırlar. Şartnameler ürün veya hizmete ait detaylı bilgileri içerir.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde yapılır. Tedarikçi performansları, kurum ile etkileşimleri yılda en az 1 kere faaliyet türüne göre ilgili "Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu" kullanılarak değerlendirilip "Tedarikçi Firma Listesi"ne kaydedilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Satın Alma İş Akışları*
- *Tedarikçi Firma Listeleri*
- *Hizmet Alımı Tedarikçi Firma Değerlendirme Formları*
- *Mal Alımı Tedarikçi Firma Değerlendirme Formları*
- *Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliği*

### 8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, sunmuş olduğu hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi için iş akışları hazırlamış, her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirmesi yapmış, proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlamış, standardın gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgilerini dokümanete etmiş ve web sayfasında yayınlamıştır.

Bu maddenin f bendi uygulanabilir olmayan madde olarak bu kitabın 4.3.1 Maddesinde tanımlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- *İş Akışları*
- *www.mevzuat.gov.tr*
- *Çağ Üniversitesi Mevzuatları*
- *www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat*
- *Organizasyon Şeması*

#### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Çağ Üniversitesi sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

- Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- Öğrencilerimize izlenebilirliği ve kontrollü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. Kimlik Numarası ile yapılmakta,
- Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- Eğitim, öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmakta,
- Satın alma hizmetleri Finans Direktörlüğü tarafından izlenmekte,
- Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan web alt yapı sistemleri ile takip edilmektedir (EBYS, Mezuniyet Bilgi Sistemi, KBS). Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

### 8.5.3. Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Çağ Üniversitesi, hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde sağlamakta ve ayrıca hassasiyet göstermektedir.

Üniversitemiz, dış paydaşların bilgilerinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve bunlar Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlamıştır. Paydaşlara ait mülkiyetler aşağıda belirtildiği gibidir.

Öğrencilerimin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile kendilerine ait var olan veya sonradan oluşturulan belgeleri kapsar.

Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; fikri mülkiyetler ve kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar.

Dış paydaşlara ait mülkiyetlerin zarar görmesi durumunda, zararın Üniversitemiz tarafından verildiği tespit edilmesi durumunda zarar tarafımızca tanzim edilir. Mülkiyetlerde meydana gelen her türü zarar dış paydaşlara yazılı olarak raporlanıp bildirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- İş Akışları
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Çağ Üniversitesi Mevzuatları
- [www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat](http://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için aldığı ürünler ile öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarını kullanım şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken fiziksel ortam şartlarını sağlamış, kategorize ederek tanımlamış ve depolamış/depolamaktadır. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla yapılmaktadır.

Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Üniversitemize bünyesine dışardan dâhil olan ürünlere Vakıf Yükseköğretim Kurumları İhale Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Kontrol ve Yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir.

Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilene belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında "Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği" kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile akademik birimlere tarafından takip edilmektedir. Mezuniyet Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları ile mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır.

Üniversitemize bünyesine dışardan dâhil olan ürünlerde teslimat sonrasında, garanti süreleri takip edilmekte, servis hizmetleri gibi sözleşmeler yapılmaktadır. Üniversitemiz geri dönüşüm veya bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyet için ilgili kurumlar ile sözleşmeler yapmakta veya ilgili mevzuatlara göre hareket etmektedir.

### Referanslar, Dokümanlar

- İş Akışları

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** [www.cag.edu.tr](http://www.cag.edu.tr)  
**E-Posta** [cag@cag.edu.tr](mailto:cag@cag.edu.tr)

Sayfa 25 / 35



Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve memnuniyetlerini karşılayabilmek, daha iyi hizmet verebilmek amacıyla hizmet sunumu için, mevzuatta yapılan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminde yapılabilecek değişiklikleri gerekli derecede iç kontrol yöntemi ile kontrol etmekte, Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile gözden geçirmektedir.

Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülür ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümanite edilip muhafaza edilir, sisteme uyarlanıp gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılır.

### 8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Üniversitemiz, kayıt tarihlerini, ders başlangıç, bitiş tarihlerini ve sınav tarihlerini içeren akademik takvimlerini hazırlar, her eğiti, öğretim yılından önce yayınlar. Eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimlerde planlandığı şekilde icra edilir.

Eğitim, öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu yapılan sınavlar ile ölçülmektedir. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

Üniversitemizde sunulan hizmetleri onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik, EBYS ile ıslak imzalı dokümanlar ile sağlanmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- Akademik Takvimler
- Çağ Üniversitesi Mevzuatları

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde 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.

Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler. Belirlenen uygunsuzluklar için her aşamada en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici veya önleyici faaliyetler gerçekleştirilir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılabilecek düzeltici ve önleyici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

### Referanslar, Dokümanlar

- Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

## 9. Performans Değerlendirme

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

#### 9.1.1. Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi içerisinde ve standardın gereği neyi izlemesi ve ölçmesi gerektiğini, ihtiyaç duyulacak izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini, izleme ve ölçme işlemlerinin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiği, sonuçlarının ne zaman analiz edilmesi ve değerlendirilmesi gerektiğini siteme içerisinde tanımlamış, ilgili görevlendirmeleri yapmıştır.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin performansından ve etkin kullanımından tüm birimlerin kalite sorumluları sorumludur. Sistemin performansı birim kalite kurulları, Üniversitemize Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirilmekte ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü" kapsamında gerekli faaliyetler başlatılır ve sonuçlar dokümanite edilerek muhafaza edilmektedir.

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü





## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Öte yandan Çağ Üniversitesi, izleme ve ölçme faaliyetlerini Stratejik Planına uygun olarak da gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda, “temel performans göstergeleri” ile “anahtar performans göstergeleri” kullanılmaktadır. Kurumda performans göstergelerinin kurum ve birimler düzeyinde izlenmesine ilişkin bir süreç mevcuttur. İzleme ve değerlendirme çalışmaları periyodik olarak gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, Haziran ve Aralık aylarında birimlerden toplanan veriler kurum ölçeğinde değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü*
- *İç Tetkik Prosedürü*
- *Stratejik Plan*

### 9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair algılarını, belirli aralıklar ile yapmış olduğu paydaş memnuniyet anketleri, beyin fırtınası, toplantılar ile istek, dilek ve şikâyet formları, yüz yüze görüşme ile izlemektedir. Üniversitemiz sunmuş olduğu hizmetlerin paydaşlarımız tarafından talep edilen şartları karşılayıp karşılamadığını paydaş memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder.

Paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere ölçülmek suretiyle ve izlenir, görüşülür ve raporlar. Tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar izlenip raporlanarak kayıt altına alınır.

Üniversitemiz ayrıca kurmuş olduğu Online İletişim Sistemi (ONİS) aracılığı ile paydaşların beklentilerinin karşılanması yönünde istek, öneri ve şikâyetlerini 7/24 gerçekleştirmesini mümkün kılmaktadır. ONİS üzerinden yapılan müracaatlar üst yönetim kanallarına ulaştırıldıktan sonra en kısa zamanda geri dönüş yapılmaktadır.

### Referanslar, Dokümanlar

- *Paydaş Memnuniyet Anketleri*
- *Çağ Üniversitesi Mevzuatları*
- *Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri*
- *ONİS ve CİMER Başvuruları*

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemizce paydaş memnuniyet analizini, yapılan memnuniyet anketleri, istek, öneri ve şikâyet taleplerinin incelenmesi ve raporlanması, beyin fırtınası, yapılan toplantı ve yüz yüze görüşmeler neticesinde elde edinilen bilgiler ışığında yapar.

Yapılan analiz sonuçları, hizmetlerin uygunluğunun, paydaşların memnuniyetinin, uygulanmakta olan standardın gereği oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin performansının, iyileştirmesi ihtiyaçlarının ve sürekliliğinin, dış tedarikçilerin performansının değerlendirilmesi için kullanılır.

### 9.2. İç Tetkik

Üniversitemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin, ilgili standarda ve mevzuat/mevzuatlara uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, takibini ve devamlılığını, hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığını belirlemek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapar.

Üniversitemizde iç 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 Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

### Referanslar, Dokümanlar

- *İç Tetkik Prosedürü*

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa 27 / 35



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Üniversitemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkililiğini ve Üniversitemiz Stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını sağlamak amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapar. Gözden geçirme; kalite politikası, kalite hedefleri ve Stratejik Plan doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü*

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Üniversitemiz Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında aşağıdakiler dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların yeterliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

#### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Üst yönetimin gözden geçirme çıktıları, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin, devamlılığının 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.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü*

### 10. İyileştirme

#### 10.1. Genel

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların şartlarını ve memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak dâhil, uygulamada istenmeyen durumlar ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önleyip, düzeltmek için iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü*
- *Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü*

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **28** / **35**



## ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- *Paydaş Memnuniyet Anketleri*
- *Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri*
- *ONİS ve CİMER Başvuruları*

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluklar tespit edilirken genel olarak, öneri, istek, şikâyet şeklinde yazılı veya sözlü olarak yapılan talep şeklinde, yapılan paydaş memnuniyet anketleri sonucunda, gözden geçirme ve iç/dış tetkikler sonucunda tespit edilir.

Üniversitemiz, şikâyetlerden kaynaklananlar da dâhil bir uygunsuzluk oluştuğunda, uygunsuzlukların nedenin saptanması, nedenlerinin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici, önleyici veya iyileştirici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçlarının takip edilmesi ve kayıt altına alınması ile ilgili faaliyetlerin belirlenmesi için "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü" dokümanla edilmiştir. Gerektiğinde uygunsuzlukların önlenmesi esnasında tespit edilen risk ve fırsatlar güncellenir ve Kalite Yönetim Sistemi içerisinde gerekli değişiklikler yapılır.

Üniversitemiz tespit edilen uygunsuzlukların yapısı ve sonrasında yapılan her türlü faaliyet ile bu faaliyetlerin sonuçlarını kayıt altına alıp muhafaza etmektedir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*
- *Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü*

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ile paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması benimsenmiştir. Bu doğrultuda, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici, önleyici faaliyetler ile gözden geçirme kararları dikkate alınarak Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilir.

#### Referanslar, Dokümanlar

- *Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları*
- *Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü*
- *İç Tetkik Prosedürü*
- *Paydaş Memnuniyet Anketleri*
- *Kalite Politikası*
- *Stratejik Plan*
- *Kalite Faaliyet Planları*
- *TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartları*
- *www.mevzuat.gov.tr*
- *Çağ Üniversitesi Mevzuatları*

#### Hazırlayan

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

#### Kontrol

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

#### Onay

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **29** / **35**



**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

EK-A

**Tablo 2: Paydaş Önceliklendirme Tablosu**

Paydaş Adı	İç Paydaş / Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği
Akademik Personel	İç Paydaş	5	5	1
İdari Personel	İç Paydaş	5	5	1
Ulusal ve Uluslararası Üniversiteler	Dış Paydaş	4	5	1
Çağ Üniversitesi Öğrencileri	Dış Paydaş	5	5	1
Çağ Üniversitesi Mezun Öğrencileri	Dış Paydaş	5	5	1
YÖK Başkanlığı	Dış Paydaş	5	5	1
ÜAK	Dış Paydaş	5	5	1
TBMM	Dış Paydaş	4	5	1
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Dış Paydaş	4	5	1
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Dış Paydaş	5	5	1
TÜBİTAK	Dış Paydaş	5	5	1
KOSGEB	Dış Paydaş	5	5	1
Milli Eğitim Bakanlığı	Dış Paydaş	4	4	1
Sayıştay	Dış Paydaş	5	5	1
ÖSYM	Dış Paydaş	4	5	1
Mersin Valiliği	Dış Paydaş	4	5	1
Mersin Büyükşehir Belediye Başkanlığı	Dış Paydaş	4	4	1
Sanayi Kuruluşları	Dış Paydaş	4	4	1
Ticari Kuruluşlar	Dış Paydaş	4	4	1
Diğer Bakanlıklar	Dış Paydaş	3	5	2
Çağ Üniversitesi Tedarikçileri	Dış Paydaş	3	4	2
Mersin' deki İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri	Dış Paydaş	3	4	2
Mersin İlinde Bulunan Liseler	Dış Paydaş	3	4	2
Diğer İl Valilikleri	Dış Paydaş	4	3	3
Mersin İlçe Kaymakamlıkları	Dış Paydaş	4	3	3
Mersin İlçe Belediye Başkanlıkları	Dış Paydaş	2	4	3
Dernekler	Dış Paydaş	3	4	3
Vakıflar	Dış Paydaş	3	4	3
Sendikalar	Dış Paydaş	4	3	3
Siyasi Parti Başkanlıkları	Dış Paydaş	3	3	4

**Hazırlayan**

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

**Kontrol**

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

**Onay**

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü



**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Bankalar	Dış Paydaş	2	2	4
Hastaneler	Dış Paydaş	3	3	4

**Hazırlayan**

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

**Kontrol**

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

**Onay**

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **31 / 35**



**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-0001
Yayın Tarihi	26.11.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Son Gözden Geçirme Tarihi	-

**EK-B**

**Tablo 3: Paydaş - Etki / Önem Matrisi**

Etki Düzeyi	Zayıf	Güçlü
Önem Düzeyi		
Düşük	İZLE Bankalar Siyasi Parti Başkanlıkları Hastaneler	BİLGİLENDİR Diğer İl Valilikleri Dernekler Mersin İlçe Kaymakamlıkları Mersin İlçe Belediye Başkanlıkları Vakıflar Sendikalar
Yüksek	ÇIKARLARINI GÖZET, ÇALIŞMALARA DÂHİL ET Çağ Üniversitesi Tedarikçileri Mersin İlinde Bulunan Liseler Mersin İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Diğer Bakanlıklar	BİRLİKTE ÇALIŞ Ulusal ve Uluslararası Üniversiteler Çağ Üniversitesi Öğrencileri Çağ Üniversiteleri Mezun Öğrencileri Akademik ve İdari Personel YÖK Başkanlığı ÜAK TBMM Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sayıştay ÖSYM TÜBİTAK KOSGEB Hazine ve Maliye Bakanlığı Milli Eğitim Bakanlığı Mersin Valiliği Mersin Büyükşehir Belediye Başkanlığı Sanayi Kuruluşları Ticari Kuruluşlar

**Hazırlayan**

Doç. Dr. Şenol Kandemir  
Genel Sekreter

**Kontrol**

Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür  
Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı

**Onay**

Prof. Dr. Mahir Fisunoğlu  
Kalite Yönetimi Koordinatörü

**Adres** Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Adana  
Mersin Karayolu Üzeri, Tarsus/Mersin

**Telefon** 0324 651 48 00  
**İnternet Adresi** www.cag.edu.tr  
**E-Posta** cag@cag.edu.tr

Sayfa **32 / 35**



Tablo 4: Paydaş - Ürün / Hizmet Matrisi

Ürün Hizmetler	Eğitim Öğretim										Araştırma			Toplumsal Katkı				
	Ön Lisans Eğitimi	Lisans Eğitimi	Lisansüstü Programlar	Sürekli Eğitim Programları	Sertifika Eğitimleri	Yabancı Dil Hazırlık Programı	Ulusal ve Uluslararası Öğrenci/Öğretim Elemanı Değişim Programları Hizmeti	Çift Ana dal /Yan dal Programları	Basılı Kitap, Dergi ve Kurumsal Akademik Arşiv	E-Kitap, E-Dergi	BAP Projeleri (Katılımlı, Kapsamlı, Lisansüstü vb.)	TÜBİTAK, AB vb. Projeleri	Patent /Faydalı Model	Araştırma ve Uygulama Merkezlerinde Yapılan Çalışmalar	Gayri Safi Milli Hasılaya Katma Değer Üretmek	Sosyal Sorumluluk Projeleri Geliştirip, Sorunların Çözümüne Katkıda Bulunmak	Toplumun Ekonomik Sosyal ve Kültürel Düzeyinin Yükselmesine Katkıda Bulunmak İçin Bilimsel Etkinlikler Düzenlemek (Konferans, Sempozyum, Yayın)	Yöresel ve Bölgesel Kalkınmaya Destek Olmak
Paydaşlar																		
Akademik Personel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İdari Personel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ulusal ve Uluslararası Üniversiteler	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Çağ Üniversitesi Öğrencileri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Çağ Üniversitesi Mezun Öğrencileri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
YÖK Başkanlığı	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ÜAK	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TBMM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hazine ve Maliye Bakanlığı	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ÖSYM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Çağ Valiliği	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mersin Büyükşehir Belediye	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## KALİTE EL KİTABI

Ürün Hizmetler	Eğitim Öğretim						Araştırma			Toplumsal Katkı								
	Ön Lisans Eğitimi	Lisans Eğitimi	Lisansüstü Programlar	Sürekli Eğitim Programları	Sertifika Eğitimleri	Yabancı Dil Hazırlık Programı	Ulusal ve Uluslararası Öğrenci/Öğretim Elemanı Değişim Programları Hizmeti	Çift Ana dal /Yan dal Programları	Basılı Kitap, Dergi ve Kurumsal Akademik Arşiv	E-Kitap, E-Dergi	BAP Projeleri (Katılımlı, Kapsamlı, Lisansüstü vb.)	TÜBİTAK, AB vb. Projeleri	Patent /Faydalı Model	Araştırma ve Uygulama Merkezlerinde Yapılan Çalışmalar	Gayri Safi Milli Hasılaya Katma Değer Üretmek	Sosyal Sorumluluk Projeleri Geliştirip, Sorunların Çözümüne Katkıda Bulunmak	Toplumun Ekonomik Sosyal ve Kültürel Düzeyinin Yükselmesine Katkıda Bulunmak İçin Bilimsel Etkinlikler Düzenlemek (Konferans, Sempozyum, Yayın Yapmak)	Yöresel ve Bölgesel Kalkınmaya Destek Olmak
<b>Paydaşlar</b>	Sanayi Kuruluşları	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ticari Kuruluşlar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diğer Bakanlıklar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Çağ Üniversitesi T edarıkçileri																	
	Mersindeki İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mersin İlinde Bulunan Liseler	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diğer İl Valilikleri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mersin İlçe Kaymakamlıkları	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mersin İlçe Belediye Başkanlıkları	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Demekler	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vakıflar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Sendikalar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Siyasi Parti Başkanlıkları	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Rektör

Adres : Çağ Üniversitesi Rektörlüğü  
74100 Merkez / ÇAĞ

Telefon : 0378 223 55 00  
İnternet Adresi : www.Çağ.edu.tr  
E-Posta : info@Çağ.edu.tr

Sayfa 34 / 35

## REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.