Trabzon Üniversitesi

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

Kalite El Kitabı



www.trabzon.edu.tr

* İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Kalite El Kitabı, 04.11.2026 tarihli ve 6 sayılı Kalite Komisyonu toplantısında görüşülmüş; 10.11.2026 tarihli ve 25 sayılı Fakülte Kurulu toplantısında oy birliğiyle kabul edilmiştir.

TRABZON ÜNİVERSİTESİ İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	İTBF 001
		Yayın Tarihi	10.11.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	34

TRABZON ÜNİVERSİTESİ

İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

KALİTE EL KİTABI

Trabzon

2026

Doküman Kodu:	İTBF-KEK-001
Hazırlayan:	Birim Kalite Komisyonu
Değerlendiren:	İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Fakülte Kurulu
Onay:	Dekan
Sayfa Sayısı:	34
Yayın/Yürürlük Tarihi:	
Revizyon Tarih / No:	

Trabzon Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

Kalite Güvencesi Sistemi, Sürekli İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Başvuru Dokümanı

TRABZON

2026

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ 6
1. KAPSAM 7
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR 7
3. TERİMLER VE TARİFLER 7
4. KURULUŞUN BAĞLAMI 8
4.1. Kuruluş ve Bağlamın Tanımı 8
4.1.1. Tarihsel Gelişim 8
4.1.2. Teşkilat Şeması 9
4.1.3. Misyon, Vizyon ve Temel Değerlerimiz 9
4.1.4. Kalite Politikamız ve Hedeflerimiz 10
4.2. Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması 11
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi 11
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri 12
5. LİDERLİK 12
5.1. Liderlik ve Taahhüt 12
5.1.1. Genel 12
5.1.2. Öğrenci Odaklılık 14
5.2. Politika 14
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması 14
5.2.2. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 15
5.2.3. Kalite Politikasının Duyurulması 16
6. PLANLAMA 16
6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi 16
6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşım Planı 17
6.3. Değişikliklerin Planlanması 18
7. DESTEK 19
7.1. Kaynaklar 19
7.1.1. Genel 19
7.1.2. Kişiler 19
7.1.3. Altyapı 19
7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi için Ortam 20
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları 21
7.1.6. Kurumsal Bilgi 21
7.2. Yetkinlik 22
7.3. Farkındalık 22
7.4. İletişim 23
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi 23
7.5.1. Genel 23
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme 23
7.5.3. Dijital Arşivlenen Bilginin Kontrolü 23
8. UYGULAMA 24
8.1. Uygulamanın Planlaması ve Kontrolü 24
8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar 24
8.2.1. Paydaşlar ile İletişim 24
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi 24
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi 25
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi 25

8.3. Üretim ve Hizmetin Sunumu 25
8.3.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü 25
8.3.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik 26
8.3.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet 26
8.3.4. Muhafaza 27
8.3.5. Sunum Sonrası Faaliyetler 27
8.3.6. Değişikliklerin Kontrolü 27
8.4. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu 28
8.5. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü 28
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 29
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 29
9.1.1. Genel 29
9.1.2. Paydaş Memnuniyeti 29
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme 30
9.2. İç Tetkik 30
9.3. Performans Değerlendirme Toplantıları (PDT) 31
9.3.1. Genel 31
9.3.2. Performans Değerlendirme Toplantı Girdileri 31
9.3.3. Performans Değerlendirme Toplantı Çıktıları 32
10. İYİLEŞTİRME 32
10.1. Genel 32
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler 33
10.3. Sürekli İyileştirme 33

ÖN SÖZ

Çağdaş yükseköğretim anlayışının merkezinde yer alan kalite güvence sistemleri; akademik üretkenliği, nitelikli eğitim-öğretim faaliyetlerini ve topluma değer katma misyonunu sürdürülebilir kılmanın en temel aracıdır. Bu doğrultuda kalite, kurumsal işleyişi anlık performansların ötesine taşıyarak stratejik hedeflere ulaştıran dinamik ve bütünsel bir yönetim felsefesini temsil etmektedir. İnsan ve toplum bilimlerinin çok sesli ve insanı merkeze alan yapısını kurumsal vizyonuyla harmanlayan fakültemiz, bu felsefeyi tüm süreçlerinin odak noktası hâline getirmiştir.

Fakültemiz, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) ilke ve ölçütleri ile TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetimi standartlarını rehber edinerek kurumsal gelişim yolculuğunu kararlılıkla sürdürmektedir. Yönetim mekanizmamız; tüm iç ve dış paydaşlarımızın katılımını teşvik eden, olası riskleri önceden öngören ve Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al (PUKÖ) metodolojisini her aşamada işleten bir yönetim modeline dayanmaktadır. Bu sayede idari ve akademik süreçlerimizde sürekli bir yenilenme ve gelişim döngüsü sağlanmaktadır.

Hazırlanan bu Kalite El Kitabı; fakültemizin kurumsal hafızasını, benimsediği kalite politikalarını, iş akışlarını ve yönetimsel sorumlulukları net ve anlaşılır bir çerçeveye oturtmak amacıyla kaleme alınmıştır. Bu belge, bölümlerimizin akreditasyon hedeflerine güçlü bir zemin hazırlamanın yanı sıra, kurum genelinde kalıcı bir kalite kültürünün yerleşmesinde ve mevcut güvence mekanizmalarının optimize edilmesinde anahtar bir kılavuz işlevi görecektir.

Temel hedefimiz; kalite bilincini fakültemizin her kademesinde yaşayan bir değer hâline getirmek, eğitim ve araştırma standartlarımızı uluslararası düzeye taşımak ve kurumsal mükemmelliği sürekli kılmaktır. Bu rehber kaynağın, fakültemizin geleceğe yönelik gelişim hamlelerine ışık tutmasını diler; el kitabının hazırlanmasında özverili çalışmalarıyla emek veren yazım ekibimize ve çalışmaya fikirleriyle katkı sağlayan tüm akademik ve idari paydaşlarımıza teşekkür eder, şükranlarımızı sunarız.

1. KAPSAM

Bu kalite el kitabı; fakültemizde kalite güvencesi kültürünün kurumlaşmasını, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, liderlik-yönetişim ve toplumsal katkı süreçlerinin niteliksel olarak gelişimini ve kalite standartlarının sürdürülebilir kılınmasını temin etmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu kapsamda fakülte yönetimi, akademik ve idari kadro, öğrenciler ve tüm paydaşlar nezdinde ortak bir kalite bilincinin tesis edilmesini, birim süreçlerinin sistematik bir yaklaşımla yürütülmesini, izlenmesini ve PUKÖ (Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al) döngüsü çerçevesinde iyileştirilmesini hedeflemektedir.

Üniversitemizin stratejik hedefleri ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kalite güvencesi standartları doğrultusunda hazırlanan bu doküman, fakültemizdeki tüm akademik ve idari süreçlerin planlanması, uygulanması, performans göstergeleriyle değerlendirilmesi ve raporlanmasına dair temel esasları kapsamaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF Kalite Dokümantasyon Sistemi

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Fakültemiz, Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi politikaları doğrultusunda faaliyet göstermekte olup kalite güvencesi süreçlerini TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları ile YÖKAK ölçütleri çerçevesinde yürütmektedir.

Bu el kitabı kapsamında yararlanılan ve atıfta bulunulan temel standart ile mevzuat dokümanlarına ilişkin ilkeler aşağıda belirtilmiştir:

Tarih Belirtilen Atıflar: Yalnızca bahsi geçen yayının sürümü (revizyonu) geçerlidir. İlgili standart veya dokümanda sonradan yapılan değişiklik ve revizyonlar, ancak bu el kitabı güncellendiğinde dikkate alınır.

Tarih Belirtilmeyen Atıflar: Atıfta bulunulan standart veya dokümanın (her türlü tadil ve revizyon dâhil) en güncel sürümü esas alınır ve uygulanır.

Referanslar, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1
- FEDEK ve SOFED Akreditasyon Ölçütleri

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu el kitabı ve bağlı kalite dokümantasyonunda aksi belirtilmedikçe, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer alan terim ve tanımlar ile YÖKAK mevzuatındaki temel kavramlar geçerlidir.

Referanslar, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar ve Terimler
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamın Tanımı

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkin bir şekilde kurulması, uygulanması, izlenmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla kurumsal amaç ve stratejik yönü ile doğrudan ilişkili olan iç ve dış hususları tanımlamıştır. Fakültemiz, stratejik amaçlarına ulaşma kapasitesini etkileyen tüm faktörleri sistematik bir yaklaşımla değerlendirmekte, düzenli aralıklarla izlemekte ve elde edilen veriler doğrultusunda PUKÖ döngüsü çerçevesinde sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütmektedir.

İç Hususlar: Fakültemizin kontrolü altında olan; kurumsal ve akademik örgütlenme yapısı, sosyal ve beşerî bilimler alanındaki akademik ve idari insan kaynağı yetkinlikleri, fiziki imkânlar, laboratuvar/atölye ve teknolojik altyapı olanakları, öğrenci profili ve niteliği, eğitim-öğretim ve müfredat süreçleri, bilimsel araştırma-geliştirme ve yayın faaliyetleri ile kurumsal kültür ve iç iletişim mekanizmalarıdır.

Dış Hususlar: Fakültemizin faaliyet alanını etkileyen; ulusal ve uluslararası yükseköğretim mevzuatı (kanun, yönetmelik, yönerge vb.), YÖKAK standartları, sosyal, kültürel, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, toplumsal beklentiler, akademik yayıncılık ve akreditasyon standartları, uluslararasılaşma süreçleri, ekonomik, politik ve demografik faktörler ile bölgesel, doğal ve coğrafi koşullardır.

Fakültemiz bu bağlam çerçevesinde; iç ve dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini düzenli olarak analiz etmektedir. Fakülte Kalite Yönetim Sistemi; Üniversitemizin Stratejik Planı, Kalite Politikası ve İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesinin akademik ve toplumsal misyonu ile tam uyum içinde yürütülmekte olup paydaşlara sunulan nitelik ve değerin sürekli artırılması hedeflenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- İTBF 2026-2030 Stratejik Planı

4.1.1. Tarihsel Gelişim

Trabzon Üniversitesinin kuruluşunu da düzenleyen 18.05.2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "7141 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"un ek 188. maddesinin (a) bendi kapsamında İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi kurulmuştur.

15.09.2023 tarihli ve 32310 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 7624 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı ile İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi kapatılarak yerine İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi kurulmuştur. Fakültenin kuruluşundan kısa bir süre sonra, Yükseköğretim Yürütme Kurulunun 08.11.2023 tarihli toplantısında alınan karar gereğince, Trabzon Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokuluna bağlı olan Mütercim ve Tercümanlık Bölümünün Trabzon Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesine aktarılması uygun görülmüştür. İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi; Batı Dilleri ve Edebiyatı, Doğu Dilleri ve Edebiyatı, Mütercim ve Tercümanlık, Tarih, Sosyoloji, Psikoloji ile Türk Dili ve Edebiyatı bölümleri olmak üzere toplam yedi bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerden Batı Dilleri ve Edebiyatı ile Doğu Dilleri ve Edebiyatı bölümleri pasif durumdadır. Fakültedeki bölümlerin bünyesinde ise yirmi iki ana bilim dalı bulunmaktadır.

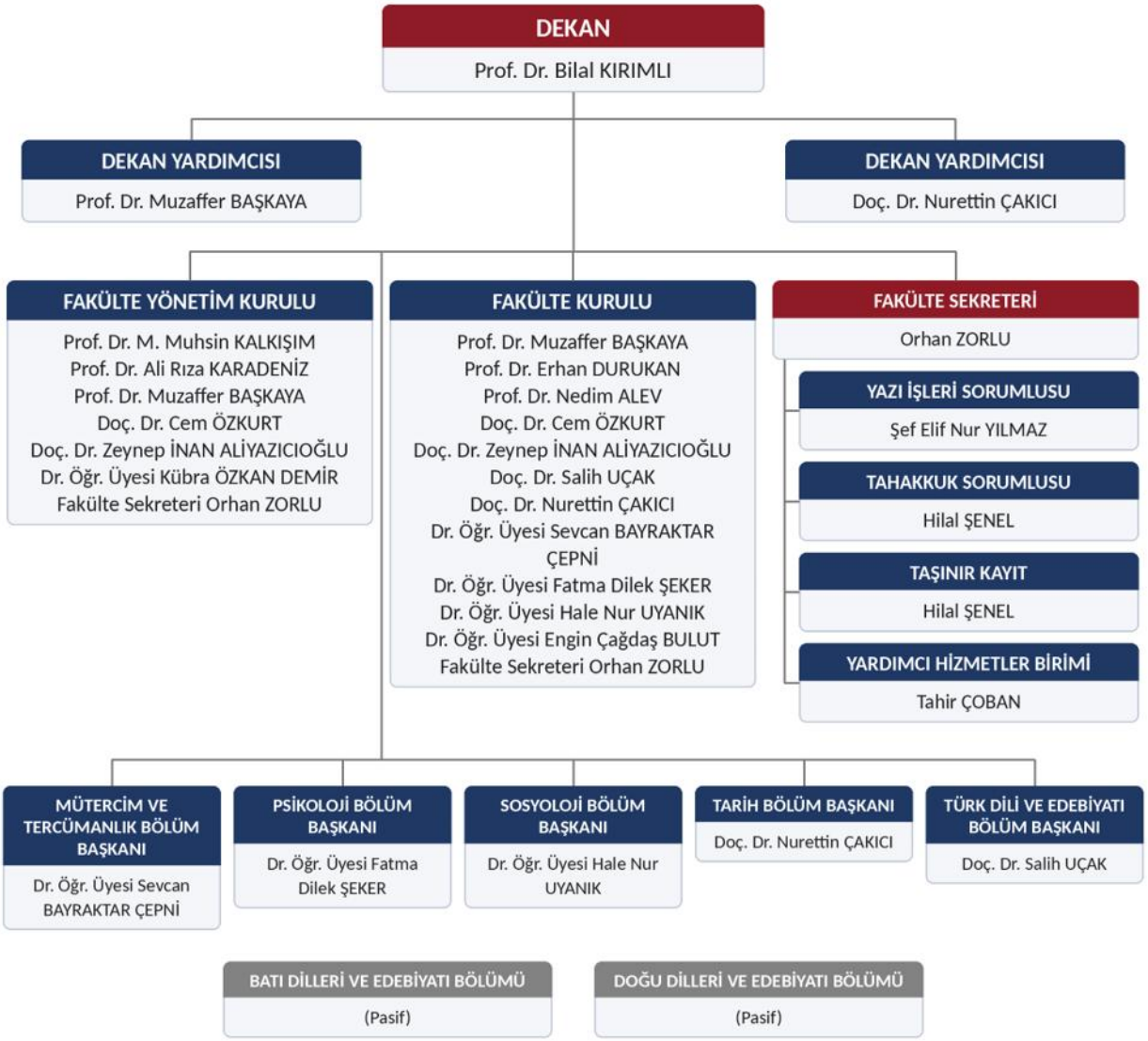
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesinde 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı başından itibaren Mütercim ve Tercümanlık, Tarih ve Sosyoloji bölümleri lisans düzeyinde eğitim-öğretim faaliyetlerine başlamıştır. 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı itibarıyla da Türk Dili ve Edebiyatı ile Psikoloji bölümleri lisans düzeyinde eğitime dâhil olmuştur.

Referanslar, Dokümanlar

- Resmî Gazete, 18.05.2018, Sayı 30425 (7141 sayılı Kanun)

- Resmî Gazete, 15.09.2023, Sayı 32310 (7624 sayılı Cumhurbaşkanı Kararı)
- İTBF Tarihçe
- İTBF 2025 Yılı Birim Faaliyet Raporu

4.1.2. Teşkilat Şeması



Şekil 1. İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Organizasyon Şeması

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Organizasyon Şeması
- İTBF Fakülte Yönetimi

4.1.3. Misyon, Vizyon ve Temel Değerlerimiz

Misyon

Alanında özgün araştırmalar üreterek bölgesel ve ulusal sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlamak; etik değerleri yaşam biçimi hâline getirmiş, toplumsal sorumluluğunu özümsemiş, girişimci ve yenilikçi bireyleri topluma kazandırmak; yeşil ve dijital dönüşümü içselleştiren, insan ve toplum bilimlerinin evrensel ilkeleri ışığında eleştirel, analitik ve çözüm odaklı düşünen bireyler yetiştirmek, insanı ve dolayısıyla toplumu güzelleştiren bir misyonla üniversite-toplum iş birliğini güçlendirerek hayat boyu öğrenmeyi esas alan bir fakülte olmaktır.

Vizyon

Ulusal kalkınma hedefleri ve uluslararası standartlarla uyumlu çalışmalarla insan ve toplum bilimlerini dijital çağın gerekliliklerine entegre eden disiplinler arası bir eğitim sunup, ulusal ve uluslararası düzeyde tanınan özgün akademik araştırmalar ile projeler üreten; mezunlarını iş dünyasına, kamu hizmetine ve sivil topluma etkin biçimde hazırlayan, bölgesinde ve ülkesinde tercih edilen, saygın bir fakülte olmaktır.

Fakültemizin misyon ve vizyonu, 21 Mayıs 2026 tarihinde iç ve dış paydaşların katılımıyla yapılan Birim Danışma Kurulu toplantısında görüşülerek oy birliğiyle kabul edilmiştir. Paydaş katılımıyla belirlenen misyon ve vizyon; fakültemizin kalite politikasının, stratejik amaç ve hedeflerinin ve tüm kalite güvencesi süreçlerinin temel dayanağını oluşturmakta, PUKÖ döngüsü kapsamında yürütülen planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme faaliyetlerine yön vermektedir.

Temel Değerlerimiz

Fakültemiz belirtilen temel değerleri ilke edinmiştir:

* Etik ve Dürüstlük
* Toplumsal Sorumluluk
* Yenilikçilik ve Girişimcilik
* Dijital Dönüşüm
* Sürdürülebilirlik
* Kalite ve Mükemmeliyet
* Hayat Boyu Öğrenme
* Kapsayıcılık ve Hoşgörü

4.1.4. Kalite Politikamız ve Hedeflerimiz

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi olarak kalite politikamız; eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve yönetim faaliyetlerinde sürekli iyileştirme anlayışını benimseyerek ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uygun, öğrenci odaklı ve paydaş katılımını esas alan bir kalite kültürü oluşturmaktır. Bu doğrultuda fakültemiz;

* Eğitim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini güncel bilimsel gelişmeler ve toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli geliştirmeyi,
* Öğrencilerin akademik, sosyal ve kültürel gelişimlerini desteklemeyi,
* Araştırma ve bilimsel üretkenliği teşvik ederek nitelikli akademik çıktılar elde etmeyi,
* Akademik ve idari personelin mesleki gelişimini desteklemeyi,
* İç ve dış paydaşların görüş ve beklentilerini karar alma süreçlerine yansıtmayı,
* Şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemeyi,
* Kalite güvence sistemini Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al döngüsü çerçevesinde etkin şekilde işletmeyi,
* Toplumsal sorumluluk, etik değerler, akademik özgürlük ve bilimsel dürüstlük ilkelerine bağlı kalmayı,
* Ulusal ve uluslararası düzeyde iş birlikleri geliştirerek kurumsal görünürlüğü ve rekabet gücünü artırmayı, temel kalite hedefleri olarak kabul etmektedir.

Fakültemiz, tüm faaliyetlerinde sürekli iyileştirme yaklaşımını esas alarak öğrenci, çalışan ve paydaş memnuniyetini artırmayı, topluma ve bilime katkı sağlayan nitelikli bireyler yetiştirmeyi kalite politikasının temel amacı olarak benimsemektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Vizyon ve Misyon
- İTBF 2026-2030 Stratejik Planı
- TRÜ Kalite Güvence Sistemi
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF Öz Değerler
- İTBF Birim Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı 2026/1

4.2. Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Fakültemiz, mevzuat çerçevesinde yürüttüğü akademik ve idari hizmetlerden etkilenen veya bu hizmetleri etkileyen tüm iç ve dış paydaşlarını belirlemiş olup bu paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını düzenli olarak analiz etmektedir.

Paydaş beklentilerinin tespiti ve değerlendirilmesi; öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyet anketleri, dış paydaş toplantıları, mezun geri bildirimleri, odak grup ve beyin fırtınası oturumları ile dilek, öneri ve şikâyet yönetim mekanizmaları aracılığıyla yürütülmektedir. Analiz süreçleri sonucunda elde edilen bulgular, Fakültemizin stratejik planlama, müfredat güncelleme ve süreç iyileştirme çalışmalarına temel girdi oluşturacak şekilde eylem planlarına dönüştürülmektedir.

Bu kapsamda Fakültemiz Birim Danışma Kurulu, 21 Mayıs 2026 tarihinde Dekan Prof. Dr. Bilal KIRIMLI başkanlığında iç ve dış paydaşların katılımıyla toplanmıştır. Toplantıya Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, Trabzon İl Millî Eğitim Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, Denetimli Serbestlik Müdürlüğü, Yeşilay Danışmanlık Merkezi (YEDAM), Trabzon Kamu Üniversiteleri Derneği ve Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi temsilcileri katılmıştır. Toplantıda Fakültenin misyon, vizyon ve öz değerleri oy birliğiyle kabul edilmiş; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma ve toplumsal katkı politikaları ile 2026-2030 Stratejik Planı paydaşlarla paylaşılmıştır. Dış paydaş görüşleri doğrultusunda staj ve uygulamalı derslerin zorunlu hâle getirilmesine yönelik müfredat güncelleme çalışmalarının başlatılması ve bağımlılıkla mücadele konusunda ilgili kurumlarla ortak farkındalık etkinlikleri düzenlenmesi kararlaştırılmıştır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF E-posta
- İTBF Paydaş Anketleri
- İTBF Birim Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı 2026/1 (21.05.2026)
- İTBF Paydaş Katılımı
- İTBF Memnuniyet Anketi Analizi ve Raporu (2025)
- İTBF İstek, Şikâyet ve Öneriler

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Fakültemiz, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı gereklilikleri doğrultusunda KYS kapsamını belirlerken; faaliyet gösterdiği alanları, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini, ilgili mevzuat hükümlerini ve Üniversitemizin stratejik yönelimini göz önünde bulundurmaktadır. Bu kapsamda kalite yönetim sistemi; Fakültemiz tarafından yürütülen eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ile idari süreçleri içermekte ve tüm bu süreçlerin sürekli geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Fakültemizin iç işleyişine ve KYS sınırlarına yön veren başlıca unsurlar; akademik ve idari personelin niteliksel yapısı ile görev dağılımları, öğrenci profili ve hizmet verilen tüm gruplardan alınan geri

bildirimler, mevcut fiziki ve teknolojik imkânlar, kurumun benimsediği değerler ve örgütsel kültür, katılımcı yönetim anlayışı ile fakülte içinde yürütülen iletişim ve iş birliği süreçlerinden oluşmaktadır.

Fakültemizin sunduğu hizmetlerin yönünü ve KYS kapsamını belirleyen temel dış etkenler ise; Yükseköğretim Kurulu (YÖK) ve YÖKAK gibi üst düzenleyici kurumların kararları ile yayımladıkları yönergeler, ulusal ve uluslararası akreditasyon ölçütleri, toplumun değişen ihtiyaç ve beklentileri, demografik yapıdaki dönüşümler ile olası doğal afet riskleri, teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme süreçleri, ayrıca ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe yönelik hedeflerdir.

Kalite yönetim sistemi kapsamında bütüncül olarak ele alınan temel süreçler; öğrenci kabulü ve kayıt uygulamaları, eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması ile uygulanması, danışmanlık hizmetleri, ölçme-değerlendirme süreçleri ve akademik rehberlik, sosyal ve beşerî bilimler alanındaki araştırma faaliyetleri, bilimsel yayın süreçleri, toplumsal katkı ve paydaşlarla yürütülen iş birlikleri, personel ve yazı işleri gibi idari hizmetler ile tüm bu süreçlerin performansının izlenmesi ve PUKÖ döngüsü çerçevesinde sürekli geliştirilmesine yönelik çalışmalardan oluşmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- İTBF 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF Faaliyet Raporları

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültemiz, kalite güvence sistemi kapsamında Kalite Yönetim Sistemini TS EN ISO 9001:2015 standardının ve YÖKAK kalite ölçütlerinin gereklilikleri doğrultusunda oluşturmakta, uygulamakta ve geliştirmektedir. Kalite Yönetim Sistemi; Fakültemizin misyonu, vizyonu, temel değerleri ile stratejik amaç ve hedefleriyle uyum içinde tasarlanmış olup süreç temelli yönetim yaklaşımıyla yürütülmektedir. Bu doğrultuda, Fakültemiz bünyesinde gerçekleştirilen tüm akademik, bilimsel, toplumsal ve idari faaliyetler tanımlı süreçler dâhilinde ele alınmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve süreçlerin performans düzeyi düzenli aralıklarla izlenmekte, tanımlı göstergeler vasıtasıyla ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Elde edilen izleme ve değerlendirme sonuçları doğrultusunda sistemin sürekliliği güvence altına alınmakta, PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli iyileştirme ve düzeltici faaliyetler hayata geçirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- TRÜ İş Akış Şemaları
- İTBF 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF Kalite Dokümantasyon Sistemi

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Kalite yönetim sisteminden en üst düzeyde Dekan sorumludur. Dekan bu sorumluluğu dekan yardımcıları, Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu, bölüm başkanları ve Birim Kalite Komisyonu ile paylaşır. Birim Kalite Komisyonunun başkan ve üyeleri ilgili görevlendirme kararıyla belirlenir. Komisyon, Prof. Dr. Muzaffer BAŞKAYA başkanlığında çalışmalarını yürütür.

Fakülte yönetimi, kalite yönetim sistemine ilişkin olarak aşağıdaki taahhütleri üstlenir:

1. Kalite politikası ve hedeflerini TRÜ Stratejik Planı ile uyumlu biçimde belirlemek ve her yıl faaliyet raporunda ilan etmek.

2. Süreçlerin sorumlularını, iş akışlarını ve görev tanımlarını yazılı hâle getirmek ve web sayfasında yayımlamak.
3. Kalite yönetim sistemi için gereken insan kaynağı, mekân ve donanım taleplerini gerekçesiyle Rektörlüğe iletmek.
4. Komisyonlarda öğrenci temsilcisine yer vermek ve paydaş görüşlerini karar süreçlerine katmak.
5. Kararlarda tarafsızlık ve adaleti gözetmek, çıkar çatışmasından kaçınmak.
6. Kalite sonuçlarını faaliyet raporu, BİDR ve altı ayda bir yayımlanan e-Bülten aracılığıyla kamuoyuyla paylaşmak.
7. Risk ve fırsatları yılda en az bir kez değerlendirmek; yüksek öncelikli riskler için eylem planı hazırlamak.
8. Akreditasyon başvurusuna hazırlık amacıyla FEDEK ve SOFED ölçütlerine göre bölüm bazında eksikleri izlemek.

Yönetimin düzenli toplantıları şunlardır:

Tablo 1. Yönetimin Düzenli Toplantıları

Toplantı	Katılımcılar	Sıklık
Haftalık yönetim toplantısı	Dekan, dekan yardımcıları, fakülte sekreteri	Her perşembe 11.30
Genişletilmiş yönetim toplantısı	Yukarıdakiler ve bölüm başkanları	Her ayın son pazartesi 10.00
Fakülte Kurulu	2547 sayılı Kanunun 17. maddesine göre	Her yarıyıl başında ve sonunda; dekanın çağrısıyla
Fakülte Yönetim Kurulu	2547 sayılı Kanunun 18. maddesine göre	Dekanın çağrısıyla
Akademik Kurul	Tüm akademik personel	Her yarıyıl en az bir kez
Dekan-Öğrenci Odak Görüşmeleri	Dekan ve öğrenciler	Her ayın belirlenen bir günü
Birim Kalite Komisyonu	Komisyon üyeleri ve öğrenci temsilcisi	Kalite Güvence Sistemi Takvimine göre

Fakülte, kalite kültürünü yaymak için akreditasyon kuruluşlarıyla temas kurar. 31 Ocak 2025'te FEDEK yönetiminden bir temsilci fakülteyi ziyaret ederek akreditasyon süreci hakkında bilgi vermiş, 6 Nisan 2025'te on öğretim üyesi FEDEK Değerlendirici Eğitimi Çalıştayını tamamlayarak sertifika almıştır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Mutat Toplantı Kararı
- İTBF Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Kararları
- İTBF e-Bülten (Haziran ve Aralık sayıları)
- İTBF Birim Faaliyet Raporları

- FEDEK ve SOFED Çalışmalarına İlişkin Kayıtlar

5.1.2. Öğrenci Odaklılık

Öğrenci, fakültenin hizmet sunduğu birincil paydaştır. Öğrenci odaklılık şu uygulamalarla sağlanır:

* Her öğrenciye bir akademik danışman atanır. Öğretim üyeleri görüşme saatlerini oda kapılarında ilan eder; danışman görüşmeleri formla kayıt altına alınır.
* Öğrenciler, akademik danışmanlarıyla görüşmelerini TRÜ Akademik Danışmanlık Randevu Sistemi üzerinden planlayabilir.
* Her dönem sonunda öğrenci memnuniyet anketi uygulanır. Sonuçlar anket sonuçlarını değerlendirmekle görevlendirilen komisyonca raporlanır ve bölüm kurullarında görüşülür.
* Ölçme ve değerlendirme ilkeleri, dersin başında öğrenciyle paylaşılır.
* Bilimsel, sosyal ve sportif faaliyet, toplumsal katkı ve kalite komisyonlarında öğrenci temsilcisi bulunur.
* Birinci sınıf öğrencilerine KAR1002 Kariyer Planlama dersi verilir; öğrenciler TRÜ Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezinden yararlanır.
* Engelli öğrenciler için fakülte düzeyinde bir koordinatör görevlendirilmiştir.
* Her eğitim-öğretim yılı başında öğrencilere yönelik fakülte oryantasyon programları düzenlenir.
* Öğrencilerin bilimsel, sosyal ve kültürel gelişimi öğrenci kulüpleri aracılığıyla desteklenir.

Programların olağan öğrenim süreleri esas alındığında ilk mezuniyetlerin 2027 yılında gerçekleşmesi beklenmektedir. Mezunlarla iletişim TRÜ Mezun Bilgi Sistemi üzerinden yürütülecek, takip mezun izleme çalışmalarından sorumlu birimce yapılacaktır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirmeleri
- İTBF Akademik Danışman Görüşme Formu
- İTBF Ölçme ve Değerlendirme İlkeleri
- TRÜ Mezun Bilgi Sistemi
- TRÜ Engelli Öğrenci Birimi Koordinatörlüğü

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite politikası, Birim Kalite Komisyonunca TRÜ Kalite Güvence Sistemi Politikası, fakültenin misyon ve vizyonu ile paydaş görüşleri esas alınarak hazırlanır. Taslak Fakülte Kurulunda görüşülür ve Dekan onayıyla yürürlüğe girer. Politika her yıl Performans Gösterge Toplantısında değerlendirilir; gerekirse yenilenir.

Fakülte, Trabzon Üniversitesi Senatosunun 19/04/2021 tarihli ve 37 sayılı kararıyla kabul edilen kurumsal politikaları benimser. Bu politikaların fakülte düzeyindeki karşılığı aşağıda özetlenmiştir.



Şekil 2. Kurumsal Politikalar ve Fakültedeki Uygulaması

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Kalite Güvence Sistemi Politikası
- TRÜ Kurumsal Politikaları (Senato Kararı, 19/04/2021, Sayı 37)
- İTBF Kalite Politikası
- İTBF Fakülte Kurulu Kararı

5.2.2. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Görev, yetki ve sorumluluklar fakülte web sayfasının "İç Kontrol" sekmesinde yayımlanır. Mali konularda 5018 sayılı Kanunun 31. ve 33. maddeleri uyarınca harcama yetkilisi Dekan, gerçekleştirme görevlisi Fakülte Sekreteridir.

Tablo 2. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Görev	Başlıca Sorumluluklar
Dekan	Fakülteyi temsil etmek, kurullara başkanlık etmek, kalite sisteminin işleyişini gözetmek, harcama yetkilisi olarak bütçeyi yönetmek
Dekan yardımcıları	Dekanın görevlendirmesiyle belirlenen alanlarda çalışmaları yürütmek, Dekan bulunmadığında vekâlet etmek
Fakülte Kurulu	Eğitim-öğretim, araştırma ve yayın esaslarını, planı ve takvimi belirlemek
Fakülte Yönetim Kurulu	Kurul kararlarının uygulanmasında Dekana yardım etmek; öğrenci işlemleri, intibak ve bütçe tasarısı hakkında karar almak

Görev	Başlıca Sorumluluklar
Bölüm başkanları	Bölümün eğitim-öğretim ve araştırma işlerini düzenli yürütmek, bölüm kalite çalışmalarını yönetmek
Birim Kalite Komisyonu	Kalite takvimini hazırlamak, BİDR'yi yazmak, alt komisyonları koordine etmek, iç tetkikleri planlamak
Fakülte Sekreteri	İdari birimleri yönetmek, personel, yazı işleri, satın alma ve tahakkuk işlerini yürütmek
Öğretim elemanları	Ders bilgi paketlerini güncel tutmak, ölçme ilkelerine uymak, danışmanlık yapmak

Görevden ayrılma ve izin durumlarında vekâlet, TRÜ İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesine göre yürütülür.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Yetki, Görev ve Sorumluluklar
- İTBF Görev Tanımları
- İTBF Komisyon Listesi
- TRÜ İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi
- İTBF Kamu Hizmet Standartları Tablosu

5.2.3. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası fakülte web sayfasının "Kalite" sekmesinde yayımlanır, dekanlık ve bölüm panolarına asılır ve resmî yazıyla tüm personele bildirilir. Yeni başlayan personele ve birinci sınıf öğrencilerine oryantasyon programında tanıtılır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Kalite Politikası
- İTBF Oryantasyon Programı

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi

Fakülte, hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek riskleri ve değerlendirilebilecek fırsatları yılda bir kez, faaliyet raporu hazırlığı sırasında belirler. Değerlendirme, TRÜ Stratejik Planındaki risk ve fırsat analizleri ile fakültenin güçlü ve zayıf yönleri esas alınarak yapılır.

Her risk, olasılık (1-5) ve etki (1-5) puanlarının çarpımıyla derecelendirilir. 15 ve üzeri puan yüksek, 8-14 orta, 7 ve altı düşük risk kabul edilir. Yüksek riskler için sorumlu ve tarih içeren eylem planı hazırlanır; orta riskler altı ayda bir izlenir.

Tablo 3. Riskler ve Önlemler

Risk	Olası Etki	Önlem	Sorumlu
İdari personel sayısının bölüm sayısına göre az olması	İdari işlerde gecikme	Personel talebi; iş akışlarının sadeleştirilmesi	Fakülte Sekreteri

Risk	Olası Etki	Önlem	Sorumlu
Henüz mezun verilmemiş olması	Mezun verisiyle program değerlendirmesi yapılamaması	Mezun izleme sisteminin ilk mezunlardan önce hazırlanması	Mezun izleme çalışmalarından sorumlu birim
Uluslararası hareketlilik ve proje sayısının düşüklüğü	Uluslararasılaşma hedeflerinin tutturulamaması	Proje yazma eğitimleri, hareketlilik bilgilendirme toplantıları	Uluslararasılaşmadan sorumlu koordinatörlük ve görevliler

Tablo 4. Fırsatlar ve Değerlendirme Yolları

Fırsat	Değerlendirme Yolu
Genç ve üretken akademik kadro	Disiplinler arası proje ekipleri kurulması
Bölgenin tarihî ve kültürel mirası	Tarih, Türk Dili ve Edebiyatı, Sosyoloji, Psikoloji ile Mütercim ve Tercümanlık bölümlerinin ortak saha çalışmaları ve disiplinler arası projeleri
Yüksek öğrenci talebi (2025'te kontenjanların tamamı doldu)	Program tanıtımı ve nitelikli öğrenci çekme
Yurt dışındaki üniversitelerle (bağlantılarla) ikili anlaşmalar	Öğrenci ve personel hareketliliğinin artırılması
Kampüs içindeki KYK yurtları ve merkez yerleşke	Sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılması

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı (Riskler ve Fırsatlar)
- İTBF Risk ve Fırsat Değerlendirme Tablosu
- İTBF Birim Faaliyet Raporu (Kurumsal Kabiliyet ve Kapasite)
- İTBF Kurullar ve Komisyonlar

6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşım Planı

Kalite hedefleri ölçülebilir, sorumlusu ve süresi belli olacak şekilde belirlenir. Fakültenin 2026 yılı kalite hedefleri şunlardır:

Tablo 5. 2026 Yılı Kalite Hedefleri

Kalite Hedefi	Gösterge	Sorumlu	Süre
Bütün süreçlerde PUKÖ döngüsünü kayıt altına almak	PUKÖ formu doldurulan süreç oranı	Birim Kalite Komisyonu	Aralık 2026
Ders bilgi paketlerini tüm aktif sınıflar için tamamlamak	Tamamlanan paket oranı (hedef %100)	Bölüm başkanları	Her dönem başı

Kalite Hedefi	Gösterge	Sorumlu	Süre
Öğretim elemanlarının eğiticilerin eğitimine katılımını sağlamak	Katılan öğretim elemanı sayısı (hedef en az 5)	Eğitim Öğretim Komisyonu	Aralık 2026
Öğrenci memnuniyetini korumak	Memnuniyet oranı (2025: %75,6; hedef en az %70)	Anket sonuçlarını değerlendirmekle görevlendirilen komisyon	Her dönem sonu
FEDEK ve SOFED akreditasyon başvurusuna hazırlık	Ölçüt bazında eksiklik listesinin kapatılma oranı	Akreditasyon çalışmalarından sorumlu bölüm ekipleri	Sürekli
Mezun izleme sistemini kurmak	Mezun anketi ve veri tabanının hazır olması	Mezun izleme çalışmalarından sorumlu birim	Haziran 2027 öncesi

Hedeflerin gerçekleşmesi her yıl sonunda Faaliyet Raporu ve Stratejik Plan Hazırlama Komisyonunca ölçülür. 2025 yılında eğiticilerin eğitimi, yurt dışı görevlendirme ve personel başına mekân hedefleri tutturulamamış; yayın, atıf, toplumsal katkı ve öğrenci ödülü hedefleri aşılmıştır. Tutturulamayan hedefler için neden analizi yapılır ve bir sonraki yılın planına eylem olarak yazılır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Kalite Hedefleri Tablosu
- İTBF 2025 Yılı Birim Faaliyet Raporu (Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları)
- Faaliyet Raporu ve Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu Toplantı Tutanağı
- İTBF Kalite Güvence Sistemi Takvimi

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sistemini etkileyecek bir değişiklik (yeni bölümün öğrenci almaya başlaması, komisyon yapısının değişmesi, yeni bir yönerge, mekân değişikliği gibi) planlanırken şu hususlar yazılı olarak belirlenir: değişikliğin amacı, etkileyeceği süreçler, gereken kaynak, sorumlu kişi veya kurul ve uygulama tarihi.

Değişiklik ilgili kurulda karara bağlanır, gerekiyorsa iş akış şemaları ve görev tanımları güncellenir ve web sayfasında duyurulur. Uygulamadan sonra değişikliğin etkisi bir sonraki Performans Gösterge Toplantısında değerlendirilir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Kararları
- İTBF İş Akış Şemaları
- İTBF Doküman Değişiklik Talep Formu

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Fakülte yönetimimiz; Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, yürütülmesi, sürdürülmesi ve geliştirilmesinin yanı sıra öğrenci beklentilerini karşılamak ve tüm paydaşların memnuniyetini yükseltmek için ihtiyaç duyulan kaynakları tespit edip temin etmektedir.

Gerekli kaynakların tedariki ve güncel ihtiyaçların karşılanmasına yönelik satın alma süreçleri, belirlenen iş akışlarına uygun şekilde ilgili birimlerce yürütülür. Fakültemiz, öncelikle ihtiyaçların iç imkânlarla karşılanabilirliğini değerlendirir ve dış alımlara yalnızca zorunlu hâllerde başvurur. Böylece kamu kaynakları korunarak üniversite bütçesinin verimli ve etkin kullanımı sağlanır.

Referanslar, Dokümanlar

- Satın Alma İş Akışları
- Kamu Hizmet Standartları Tablosu
- İTBF Risk Yönetimi
- TRÜ Hassas Görevler Raporu
- TRÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB) Birim Faaliyet Raporları

7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve sürdürülebilirliği amacıyla Kalite Koordinatörlüğü hayata geçirilmiştir. Bu doğrultuda fakültemiz de kendi bünyesinde alt kalite komisyonlarını kurmuştur. Sistemin etkin ve kesintisiz işlemesi adına gerekli planlama ve organizasyon adımları atılarak ilgili görevlendirmeler tamamlanmıştır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İş Akış Şemaları
- İTBF Kalite Komisyonları
- İTBF Mevzuatları
- İTBF Organizasyon Şeması
- İTBF Kurul ve Komisyonların Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Fakültemizde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, süreçlerin yürütülmesi ve hizmetlerin kesintisiz sürdürülmesi için gerekli altyapı gereksinimleri tespit edilerek karşılanmaktadır. Zamanla ortaya çıkan yeni ihtiyaçların da düzenli olarak giderilmesi adına gerekli işlemler yapılmakta ve altyapı talepleri üniversitemizin ilgili birimlerine iletilmektedir.

Kalitenin sağlanması ve sürdürülebilir kılınmasında altyapı, temel bir yapı taşı olarak değerlendirilmektedir. Bu çerçevede altyapı kavramı; bina ve tesislerin yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerini, kurum süreçlerini destekleyen organizasyonel yapıyı, görev dağılımını, yönetim modelini ve iletişim kanallarını kapsar.

Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilirliği, takibi ve planlanmasına yönelik çalışmalar ilgili idari birimlerce yürütülmektedir:

a) **Bakım ve onarım süreçleri:** Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı,

b) **Bilişim ve bilgi altyapısı:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı,

c) **Sağlık ve spor hizmetleri altyapısı:** Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı,

d) **Strateji, bütçe ve finansal destek:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı.

Üniversite genelinde kullanılan yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca takip edilmekte, ilgili internet sayfasında duyurularak erişime açılmaktadır. Fakültemiz de yazılım süreçlerini üniversitemizin bu kurumsal düzenine uygun şekilde yürütmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İlgili Daire Başkanlıklarının Kullandıkları Mevzuatları
- TRÜ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Mevzuatları
- TRÜ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Mevzuatları
- TRÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Mevzuatları
- TRÜ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ UBYS (Servis Talep İstekleri)

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi için Ortam

Fakültemiz; süreçlerin etkin yürütülmesi ve hizmet kalitesinin korunması adına sosyal, psikolojik, fiziksel ve çevresel çalışma koşullarına yönelik ihtiyaçları tespit etmekte, karşılamakta ve bunların sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Bu kapsamda, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi üzerinden psikolojik destek sunulurken, bölümlerimiz bünyesinde de öğrencilere rehberlik ve danışmanlık hizmeti verilmektedir. Dekanlığımız, bölümlerden iletilen talepleri ilgili mevzuatlar çerçevesinde karşılamaktadır.

Fakültemiz, her yıl bölümlerden Birim İçi Değerlendirme Raporu (BİDR) hazırlayıp sisteme yüklemelerini istemektedir. Bu raporlar hazırlanırken, yıllık faaliyetlerin YÖKAK'ın dereceli değerlendirme anahtarında yer alan Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ve Toplumsal Katkı boyutlarındaki standartlara uygun kurgulanması ve dayanak kanıtların dijital ortamda arşivlenmesi beklenmektedir. Bölümler, oluşturdukları rapor ve kanıtları TRÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu Sistemine yükler. Dekanlığımız ise gelen raporları inceleyerek talepleri değerlendirir ve gerekli süreçleri yürütür.

Çalışma ortamlarının elverişliliği ve sürdürülebilirliğine yönelik kalite politikalarımız net bir şekilde tanımlanmış olup fakültemizin politikası, üniversitemizin genel kalite politikalarıyla tam uyum içindedir. Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığının önerileri doğrultusunda gerçekleştirilen risk analizleri sayesinde; fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik etkenlere yönelik sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Fakültemizin sunduğu imkânlar web sitemizde yayımlanmakta; ayrıca ilgili daire başkanlığının yanı sıra ilimizdeki diğer ilgili dış paydaşlar ile de koordineli çalışmalar yürütülmektedir.

Fakülte dâhilindeki fiziksel mekânlarda değişiklik yapılması gerektiğinde, birimler taleplerini Dekanlığa iletir; Dekanlık da gerekli düzenlemeleri üst yönetime sunar. Benzer şekilde öğrenci kulüpleri de fiziksel alan ihtiyaçlarını, belirlenen iş akışını izleyerek fakülteden talep etmektedir.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik koşulları; paydaş memnuniyet anketleri, düzenlenen toplantılar ile istek, şikâyet ve öneri formları vasıtasıyla düzenli olarak değerlendirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- YÖKAK Ulusal Değerlendirme Programlarına Ait Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1
- TRÜ Araştırma ve Geliştirme Politikası
- İTBF Fiziki İmkânlar
- İTBF Memnuniyet Anketleri
- İTBF Ortak Etkinlik Haberleri
- İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği
- TRÜ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ UBYS (Servis Talep İstekleri)
- İTBF Kalite Politikası

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Fakültemizde fiziksel, sosyal ve psikolojik talepler, belirlenen iş akış şemalarına uygun şekilde işleme alınmakta ve takip edilmektedir. Bunun yanı sıra akademik süreçler, Trabzon Üniversitesi Ders Bilgi Paketindeki içerikler doğrultusunda yürütülmekte; ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeydeki eğitim-öğretim faaliyetleri; sınav, ödev, proje, sunum ve uygulamalı çalışmalar gibi yöntemlerle ölçülüp değerlendirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İş Akış Şemaları
- İTBF Ders Bilgi Paketi

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilginin kurumsal hafızadaki kritik rolünün farkında olan Trabzon Üniversitesi; etkinliğini artırmak, paydaş memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak ve evrensel gelişmişlik düzeyine ulaşmak amacıyla ihtiyaç duyduğu bilgiyi çeşitli kaynaklardan temin etmektedir. Bu doğrultuda en uygun altyapı, teknoloji ve operasyonel süreçlerin yürütülmesi için gerekli bilgiler tespit edilmekte ve güncellenmektedir. Bilgiye, bilgi paylaşımına ve bilginin verimli kullanımına değer veren bu kurumsal anlayışa paralel olarak; fakültemizin kurumsal bilgileri de internet sitemizde şeffaf bir şekilde paylaşılmakta ve düzenli olarak güncellenmektedir.

Fakültemizin kurumsal bilgisini oluşturan ve besleyen iç ve dış kaynaklar şu şekilde sınıflandırılmaktadır:

a) **İç Kaynaklar:** Kurumsal kültür ve birikim, akademik ve idari personel ile öğrencilerin geri bildirimleri, ürün ve hizmetlerde gerçekleştirilen iyileştirme çıktıları.

b) **Dış Kaynaklar:** Ulusal ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarının standartları, akademik çevreler, katılım sağlanan konferans ve seminerler ile dış paydaşlardan (TÜBİTAK, YÖK, MEB vb.) edinilen dönütler.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Duyuru ve Etkinlik Sayfaları
- İTBF Kurum İç Değerlendirme Raporu
- İTBF Genel Memnuniyet Anketleri
- İTBF Birim Öz Değerlendirme Raporları
- İTBF Yönetiminin Fakülte İşleyişi ile İlgili Toplantı Tutanakları Örneği
- İTBF Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formları

- İTBF Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi
- İTBF Ders Bilgi Paketi

7.2. Yetkinlik

Fakültemizde akademik kadronun atama ve yükseltilme süreçlerinde, üniversitemizin yönetmeliklerine uyumun yanı sıra Kalite Yönetiminin PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsüne katkı sunacak nitelikler ön planda tutulmaktadır. Yasal mevzuata uygun şekilde istihdam edilen tüm personelin görev tanımları netleştirilmiştir. Aynı şekilde idari personelin atama ve yükselme kriterleri de ilgili mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiştir. Akademik personel seçiminde ise adayların ilgili birimin program yeterliliklerini destekleyecek donanıma sahip olmasına özen gösterilmektedir.

Kalite yönetimi anlayışımız doğrultusunda, farklı personel gruplarının kendi alanlarında uzmanlaşmalarını ve gelişim ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlayacak eğitim olanakları imkânlar dâhilinde desteklenmektedir. Ayrıca, fakültemizin ilgili birimleri her yıl gerçekleştirecekleri bilimsel, sosyal ve kültürel faaliyetlerin dönemlik planlarını Dekanlığa sunmakta ve bu etkinlikleri web sayfaları üzerinden duyurmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- Eğitim Değerlendirme Anket Formu
- Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- Görev Tanımları
- TRÜ Atama ve Yükseltilme Yönetmelik ve Yönergeleri
- İTBF Eğitim Etkinliği Örneği
- İTBF Etkinlikleri
- İTBF Dönemlik Etkinlik Plan Örneği

7.3. Farkındalık

Fakültemiz, birim kalite kurulu üyeleri vasıtasıyla üniversite bünyesinde düzenlenen kalite eğitimlerine aktif katılım sağlamaktadır. Kalite Koordinatörlüğü tarafından fakülte ve birim kalite komisyon üyelerinin farkındalığını artırmak amacıyla yılda birkaç kez önceden planlanan takvime göre verilen bu eğitimler, şu temel konuları kapsamaktadır:

a) Kalite politikası ve hedefleri,

b) YÖKAK Ulusal Değerlendirme Programları kapsamında Kurum İç Değerlendirme Raporu hazırlama süreci,

c) Kurumsal iç değerlendirme boyutları ile standart ve alt standartlara uyulmamasının olası yansımaları,

d) Trabzon Üniversitesi Stratejik Planı.

Fakültemiz, akademik ve idari personelin farkındalığını artırmak amacıyla bu eğitimleri kendi bünyesinde de sürdürmektedir. Birimlerimiz, kendi dinamikleri ve ihtiyaçları doğrultusunda kalite odaklı eğitim faaliyetlerine yıl boyunca devam etmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- 2025 Yılı Kalite Koordinatörlüğü Tarafından Verilen Eğitim
- Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketleri
- Oryantasyon Eğitimi Değerlendirme Anketleri
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı

7.4. İletişim

Fakültemiz, birimlerin iletişim kanallarını sürekli güncel tutmalarını ve ilgili paylaşımları yapmalarını yıl boyunca talep ve takip etmektedir. Tüm birimlerimizde Üniversite Bilgi Yönetimi Sistemi (ÜBYS) aktif olarak kullanılmaktadır. Birimlerce hazırlanan raporlar, etkili bir iletişim aracı işlevi gören TRÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu Sistemi üzerinden sırasıyla bölüm, fakülte ve üniversite yönetiminin değerlendirmesine sunulmaktadır. Ayrıca birimlerin, planlanan etkinlikleri kendi web sayfalarında bir çalışma takvimi dâhilinde yayımlamaları beklenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İnternet Sayfası
- TRÜ UBYS
- İTBF Birim İç Değerlendirme Raporu

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Fakültemiz; TRÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından düzenlenen eğitimlerin yanı sıra YÖKAK'ın Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ile Toplumsal Katkı boyutlarındaki standart ve alt standartlarından faydalanmaktadır. Ayrıca ihtiyaç duyulduğunda, Fen, Edebiyat, Fen-Edebiyat, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (FEDEK) ve SOFED gibi ulusal ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarının değerlendirme ölçütleri de esas alınmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- YÖKAK Ulusal Değerlendirme Programlarına Ait Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1
- Fen, Edebiyat, Fen-Edebiyat, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakülteleri Öğretim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (FEDEK) ve SOFED
- 2025 Yılı Kalite Koordinatörlüğü Tarafından Verilen Eğitim
- İTBF Tarih Bölümüne Ait BİDR Örneği

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Birimlerimiz, kalite yönetim sistemi doğrultusunda dijital arşivlerinde yer alan kanıt belgelerini her yıl düzenli olarak güncellemektedir. Bu kapsamda, YÖKAK standartlarını oluşturan Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ile Toplumsal Katkı boyutlarına ilişkin tüm kanıtlar yıllık bazda dijital ortama aktarılmakta ve bu arşivleme süreci üniversitemizin KİDR sistemi üzerinden yürütülmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF/Bölüm Birim İç Değerlendirme Raporu
- TRÜ Dijital Toplantı Arşiv Sistemi
- TRÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu Sistemi

7.5.3. Dijital Arşivlenen Bilginin Kontrolü

YÖKAK'ın Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ile Toplumsal Katkı boyutlarına ilişkin arşivlenen kanıtların doğruluğu, fakültemiz tarafından birim içi evrak kontrol listeleri kullanılarak titizlikle denetlenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Birim İçi Evrak Kontrol Listesi

8. UYGULAMA

8.1. Uygulamanın Planlaması ve Kontrolü

Fakültemizde, hizmet kapsamında sunulan tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütülmesi için üniversitemizin stratejik planı, kalite politikası ve alt birimlerden gelen faaliyet raporları göz önünde bulundurularak PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlama yapılmakta, uygulamaya geçirilmekte, izleme ölçmelerle kontrol edilmekte, önlem alınmakta ve gerekli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik faaliyetler için gerekli prosesler, iş akışları, prosedürler, yetki, görev ve sorumluluklar vb. hazırlanmış olup KYS içerisinde uygulanmaları sağlanmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- TRÜ Kalite Politikası
- İTBF Faaliyet Raporları
- İTBF KYS Dokümanları

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Paydaşlar ile İletişim

Fakültemiz, iç ve dış paydaşlarıyla iletişim için gerekli yöntemleri oluşturarak istek, şikâyet, öneri, soru/sorun vb. çözümlerine yönelik etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yürütmektedir. Bu kapsamda ilgili paydaşların talep, istek, öneri, şikâyet ve beklentilerini iletebildikleri iletişim kanalları oluşturulup kullanılmakta ve üniversite imkânları çerçevesinde yönetilmektedir.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme faaliyetlerine yönelik paydaş geri bildirimlerinin alınması amacıyla çeşitli iletişim yöntemleri belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Bu doğrultuda toplantılar, bilgilendirme etkinlikleri ve paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir. Elde edilen geri bildirimler neticesinde gerekli görülen durumlarda iyileştirme ve düzenleme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İş Akış Şemaları
- İTBF Danışma Kurulu Toplantıları
- İTBF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- TİMER Başvuruları

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Fakültemiz, faaliyet alanındaki hizmetlere dair şartları belirlerken yürürlükteki yasal süreçleri, öğrencilerin ihtiyaçları ve beklentileri ile mevcut kaynak ve olanakları dikkate almaktadır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin temel şartlar, ilgili mevzuatlar çerçevesinde Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından tanımlanmaktadır. Hizmet şartlarında tanımlanmış olan kriterlere ilişkin eksikliklerin giderilmesi konusunda düzenlemeler yapılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Kalite Çalışmaları
- Faaliyet Raporu Sistemi
- Yükseköğretim Kanunu ve diğer ilgili mevzuat
- TRÜ Eğitim, Öğretim ile İlgili Yönetmelik ve Yönergeler

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Fakültemiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin uygunluğunu beyan etmeden önce; söz konusu şartlar her eğitim-öğretim dönemi başlangıcında periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Değerlendirme kapsamında; kaynak planlaması, yasal mevzuata uygunluk ve paydaş memnuniyeti kriterleri esas alınmaktadır.

Yürütülen bu faaliyetler ile fakültemiz; sunulan hizmetlerin standarda uygunluğunu, kurumsal sürdürülebilirliği ve paydaş memnuniyetini güvence altına almayı amaçlamaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İş Akış Şemaları
- İTBF Yönetim Kurulu Kararları
- İTBF Birim Faaliyet Raporu
- İTBF Memnuniyet Anketleri

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Fakültemizde ürün ve hizmet şartlarında bir değişiklik meydana gelmesi durumunda değişiklik yapılan bilgi güncellenerek tüm ilgililere bilgilendirme yapılmaktadır. Bilgilendirme resmî yazışmaların yanı sıra fakülte internet sayfası, e-Bülten ve sosyal medya gibi farklı iletişim kanalları ile gerçekleştirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İnternet Sayfası
- İTBF Instagram Hesabı
- İTBF e-Bülten

8.3. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.3.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Fakültemizde hizmetlerin sorunsuz, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi, devamlılığın sağlanması, insan faktörlü hataların ortadan kaldırılması amacıyla iş akış şemaları oluşturulmaktadır. Her süreç için ilgili personel görevlendirilmekte, proseslerin işletilmesi için uygun altyapı ve ortam hazırlanmaktadır.

Operasyonel süreçlerin yürütülmesine yönelik rehber dokümanlar ve yönergeler yürürlüğe konulmuş olup, hizmet sunumunun belirlenen bu kriterler doğrultusunda gerçekleştirilmesi periyodik denetimlerle kontrol edilmektedir. Kalite yönetim sistemi çerçevesinde üretilen tüm kurumsal veriler,

ilgili standart gerekliliklerine uygun olarak kayıt altına alınmakta; şeffaflık ilkesi gereği paydaşların erişimine açılmak üzere fakültemiz resmî web portalında yayımlanmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İş Akış Şemaları
- İTBF Komisyon ve Kurullar
- İTBF Yönergeler
- İTBF Ders Bilgi Paketi

8.3.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Fakültemizde sunulan hizmetlerin izlenebilirliği aşağıda belirtilen biçimde yapılmaktadır:

a) Gelen ve giden tüm resmî yazışmalar ÜBYS üzerinden kayıt altına alınarak yapılmaktadır.

b) Öğrencilere yönelik izleme, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmaktadır.

c) Akademik ve idari personele yönelik izleme, kurum sicil numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmaktadır. Ayrıca akademik personel yalnızca YÖKSİS üzerinden takip edilmektedir.

ç) Araç, gereç ve ekipmanın izlenmesi sicil numarası ile yapılmaktadır.

d) Eğitim-öğretim programlarının izlenmesi Ders Bilgi Paketleri ve Üniversitemiz Bilgi Sistemleri (ÜBYS) üzerinden takip edilmektedir.

e) Dersliklerin kullanımı, Mekân Yönetim Sistemi (MYS) üzerinden yapılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Bilgi Yönetim Sistemi
- TRÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- TRÜ Mekân Yönetim Sistemi

8.3.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Fakültemiz, öğrenci ve hizmet alanları dâhilinde edindiği dış paydaşlara ait mülkiyetin korunması ve güvenliğini, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uygun şekilde sağlanmasına hassasiyet göstermektedir.

Öğrencilerin ve dış paydaşların bilgilerinin korunup güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirleri almaktadır. Öğrenci ve paydaşlara ait mülkiyet şu şekildedir:

a) Öğrencilere ait kişisel bilgiler, belgeler ve sonradan oluşturulan tüm materyaller,

b) Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki araç, malzeme, bileşen, alet ve teçhizatlar,

kapsam dâhiline alınarak bilgi güvenliği ve ilgili hakların korunmasına önem verilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Komisyon ve Kurullar
- İTBF İş Akış Şemaları
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

8.3.4. Muhafaza

Fakültemiz tarafından, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için alınan ürünler ile personel ve öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmış; tasnif ve depolama süreçleri yürütülerek muhafaza edilmektedir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimlerin giriş çıkış kayıtları ile ilgili birimde görevli personel vasıtasıyla toplanmakta, taşınmakta ve korunmaktadır.

Muhafaza şartları ilgili birimler tarafından izlenmekte ve kontrol edilmektedir. Hizmetler sonucunda ortaya çıkan veya elde edilen belge ve dokümanlar, elektronik ortamda ve/veya ilgili depolarda TRÜ Arşiv Yönergesi ve ilgili mevzuat kapsamında depolanmakta, taşınmakta, geri dönüşüme kazandırılmakta veya bertaraf edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Arşiv Yönergesi

8.3.5. Sunum Sonrası Faaliyetler

Fakültemizden mezun olan öğrencilerimiz "TRÜ Mezun Bilgi Sistemi" üzerinden takip edilmekte ve öğrencilerimizle iletişim kanalları açık tutulmaktadır. Ayrıca sosyal medya kanalları vasıtasıyla mezunlarımız ile irtibat sürdürülmekte, geri bildirim alınmaktadır.

Fakültemizde geri dönüşüm veya bertaraf gibi tamamlayıcı faaliyetler için ilgili mevzuat ve yönergelere göre faaliyet gerçekleştirilmektedir. Üniversite genelinde olduğu gibi fakültemizde de toplanan ve geçici depolama alanlarında biriktirilen geri dönüştürülebilir atıkların mevzuata uygun şekilde bertaraf edilmesi ya da ekonomiye kazandırılması için çalışılmaktadır.

Fakültemizde hizmetleri gerçekleştirmek üzere alınan ürünlerin teslimatı sonrasındaki süreç ise "5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu" ile "Taşınır Mal Yönetmeliği" kapsamında yürütülmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Mezun Bilgi Sistemi
- Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- TRÜ Sıfır Atık Yönergesi

8.3.6. Değişikliklerin Kontrolü

Fakültemiz, kalite güvence standartları doğrultusunda yasal mevzuattaki ve operasyonel süreçlerdeki güncellemeleri; hizmet kalitesini artırma ve paydaş beklentilerini karşılama ekseninde yakından izleyerek uygulamaya koymaktadır. Periyodik olarak düzenlenen kurul ve komisyon toplantıları

vasıtasıyla yürütülen bu faaliyetler, kalite yönetim sistemine entegrasyonu sağlamak ve ilgili paydaşlara gerekli bilgilendirme ile duyuruları aktarmak amacıyla dokümante edilerek kayıt altına alınmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Birim Danışma Kurulu Kararları

8.4. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Fakültemizde, eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Öğrencilerin derslere kaydedilmesi, derslerin başlangıcı ve bitişi, sınavların hangi hafta aralığında yapılacağı gibi süreçlere yönelik tarihler içeren akademik takvim üniversitemiz tarafından hazırlanır ve eğitim-öğretim yılı başlamadan önce internet sitesinde yayımlanır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerine yönelik tüm operasyonel işlemler, üniversitemizin ilgili eğitim-öğretim yönetmeliği hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Akademik takvim esas alınarak gerçekleştirilen hazırlık çalışmaları, eğitim süreçlerinin yapılandırılmış ve koordineli bir şekilde icrasına zemin hazırlamakta; böylece öğrenci ve öğretim elemanlarının akademik planlamalarını öngörülebilir bir yaklaşımla önceden yapmalarına olanak tanımaktadır.

Fakülte bünyesinde düzenlenen etkinlikler de fakülte internet sitesi ve sosyal medya hesaplarında duyurulmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Akademik Takvim
- Yükseköğretim Kanunu
- İTBF İnternet Sayfası
- İTBF Sosyal Medya (Instagram) Hesabı

8.5. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Fakültemiz tarafından yürütülen hizmetlerin ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesini sağlayan donanım, süreç ve altyapıların işleyişinde meydana gelebilecek olası aksaklıkların belirlenmesi ve giderilmesi amacıyla çalışmalar yürütülmektedir. Hizmet operasyonlarının öncesinde, sırasında ve sonrasında dekanlık makamınca yürütülen kurumsal kontrollerde tespit edilen eksiklikler, fakülte kalite komisyonu normlarına uygun olarak analiz edilmekte ve kalıcı olarak ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Strateji Risk Yönergesi
- İTBF Kalite Komisyonu Çalışmaları
- İTBF Kalite Çalışmaları (Anket ve Raporlar)

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Trabzon Üniversitesi Kalite Güvencesi Sistemi; Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) ölçütleri ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi gereklilikleri doğrultusunda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma ve yönetişim alanlarındaki süreçleri temel alarak; hangi süreçlerin izlenip ölçülmesi gerektiğini, bu süreçlerde kullanılacak izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini, ayrıca faaliyetlerin zamanlamasını, sıklığını ve sorumlularını sistematik bir biçimde tanımlamaktadır. İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, bu çerçeveyi sosyal ve beşerî bilimler alanının nitel ve nicel araştırma geleneğine uygun yöntemlerle uygulamaktadır.

Fakültemizin kalite yönetim yapısı; üniversitenin stratejik planı, fakülte kalite hedefleri, Birim İç Değerlendirme Raporları (BİDR) ve Kalite İyileştirme Planı ile bütünleşik olarak çalışmakta; yürütülen tüm faaliyetlerin izlenmesi, ölçülmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi güvence altına alınmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin tanımlanmış usul ve esaslara uygun şekilde yürütülmesi; ilgili süreç sorumluları, bölüm başkanlıkları, fakülte sekreterliği ve Fakülte Kalite Komisyonu tarafından düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Fakültemizde yürütülen akademik ve idari süreçlerin uygunluğu; ders ve program öğrenme çıktılarının gerçekleşme düzeyi, sınav ve öğrenci başarı verileri, ders ve program değerlendirme anketleri, ulusal ve uluslararası yayınlar (makale, kitap, kitap bölümü, editörlük, çeviri), atıflar, ulusal ve uluslararası projeler, bilimsel toplantı katılımları, toplumsal katkı etkinlikleri (konferans, panel, söyleşi, sergi, kültürel etkinlik ve kamu kurumları ile iş birlikleri), değişim programları kapsamındaki öğrenci ve personel hareketliliği ile idari hizmet performansları gibi çeşitli göstergeler aracılığıyla izlenmektedir. İzleme ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda herhangi bir uygunsuzluk veya gelişim ihtiyacı tespit edilmesi durumunda, ilgili birim yöneticileri sorumlulukları çerçevesinde düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri yürütmektedir.

Elde edilen sonuçlar, Fakülte Kalite Komisyonu ve Bölüm Kalite Komisyonları tarafından düzenli olarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler, Fakültemizin hedef belirleme ve performans yönetimi süreçlerine doğrudan katkı sağlamaktadır. Fakültemiz kalite güvencesi sistemi, Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü temel alarak stratejik yönetim ile kalite yönetimi arasındaki bütünleşmeyi güçlendirmekte; paydaş memnuniyetini, süreç performansını ve sürekli gelişimi kurumsal sürdürülebilirliğin temel unsurları olarak benimsemektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF Performans Göstergeleri
- İTBF Birim İç Değerlendirme Raporu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- İTBF Memnuniyet Anketleri
- Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Fakültemiz, iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini sürekli olarak izlemektedir. İç paydaşlarımız öğrenciler, akademik ve idari personeldir; dış paydaşlarımız ise mezunlarımız, mezunlarımızın istihdam edildiği kamu ve özel sektör kurumları, yerel yönetimler, kültür ve sanat kurumları, arşiv, müze ve kütüphaneler, sivil toplum kuruluşları ve toplumun diğer ilgili kesimleridir.

Bu kapsamda belirli periyotlarda Kalite Koordinatörlüğü ve Fakültemiz tarafından paydaş memnuniyet anketleri düzenlenmekte; danışma kurulu toplantıları, öğrenci temsilcileriyle yapılan görüşmeler, odak grup görüşmeleri, toplantılar ile istek, dilek ve şikâyet formları aracılığıyla geri bildirimler toplanmaktadır. Ayrıca paydaşlar öneri, istek ve şikâyetlerini Fakültemizin sunduğu iletişim kanalları aracılığıyla 7/24 iletebilmektedir.

Toplanan veriler; sunulan hizmetlerin kalite ve uygunluğunu değerlendirmek, paydaş memnuniyetini artırmak ve süreçleri sürekli iyileştirmek amacıyla analiz edilmektedir. Memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kez ölçülmekte, izlenmekte ve raporlanmaktadır. Memnuniyetsizlik veya gelişim ihtiyacı tespit edilmesi durumunda, Fakülte Yönetim Kurulu ve Fakülte Kalite Komisyonu kararları doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta; bu faaliyetlerin sonuçları izlenip kayıt altına alınmaktadır.

Bu süreçler, Fakültemizin hedefleri doğrultusunda paydaş odaklı yönetim anlayışını güçlendirmekte, hizmet kalitesinin ve memnuniyetin sürekli geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. Süreçten elde edilen bilgiler; program güncelleme, stratejik planlama, hedef belirleme ve performans yönetimi süreçlerine entegre edilerek kurumsal sürdürülebilirliğin temel unsuru olarak kullanılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- İTBF İstek, Şikâyet ve Öneriler

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Fakültemiz, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin performansını düzenli olarak izlemekte, ölçmekte ve analiz etmektedir. Bu değerlendirme; hizmetlerin uygunluğu, paydaş memnuniyeti, planlama başarısı, süreç performansı ve risk-fırsat yönetimini kapsamaktadır. Analizlerde nicel sonuçların yanı sıra nitel görüşler, tekrar eden sorun alanları, güçlü yönler ve gelişmeye açık alanlar birlikte ele alınmaktadır.

Paydaş memnuniyeti anketler, öneri-şikâyet formları, toplantılar ve yüz yüze görüşmelerle ölçülmektedir. Analiz sonuçları Fakülte Kalite Komisyonuna ve ilgili bölümlere sunulmakta; toplanan geri bildirimlerin hangi karar, uygulama veya iyileştirme faaliyetine dönüştüğü “geri bildirim-analiz-karar-eylem-kanıt” zinciri içinde kayıt altına alınmaktadır. Tespit edilen uygunsuzluklar veya iyileştirme ihtiyaçları doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır. Elde edilen sonuçlar Birim İç Değerlendirme Raporuna, Kurum İç Değerlendirme Raporuna (KİDR) ve performans yönetimi süreçlerine aktarılarak kalitenin ve memnuniyetin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Bölüm İç Değerlendirme Raporları

9.2. İç Tetkik

Fakültemiz, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak ve hedeflere ulaşma düzeyini değerlendirmek amacıyla planlı iç tetkikler yürütmektedir. Tetkikler; denetlenecek alanların önemi, önceki tetkik sonuçları ve tespit edilen riskler dikkate alınarak programlanmakta, İç Kontrol Sistemi çerçevesinde uygulanmakta, raporlanmakta ve takip edilmektedir.

İç tetkikler kapsamında bölümlerin ve idari birimlerin süreçleri, görev tanımlarına uygunluk, eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin yazışma ve kayıtlar, ders bilgi paketlerinin güncelliği, birim kanıt dosyalarının üniversite Kalite El Kitabında yer alan Birim Kalite Dosyası Asgari İçerik Listesine uygunluğu ile önceki iyileştirme eylemlerinin gerçekleşme durumu gözden geçirilmektedir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen birim ziyaretleri ve akran değerlendirmeleri de iç tetkik sürecine girdi sağlamaktadır.

Tespit edilen uygunsuzluklar veya iyileştirme ihtiyaçları doğrultusunda gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılarak kayıt altına alınmaktadır. Bu süreç, sistemin performansını düzenli olarak izlemeyi, sürekli iyileştirme anlayışını güçlendirmeyi ve stratejik hedeflere ulaşmayı güvence altına almayı hedeflemektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF İç Kontrol Sistemi
- TRÜ Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi
- TRÜ Kalite Dokümantasyon Sistemi
- İTBF Görev Tanımları
- İTBF Kalite Komisyonu Çalışmaları
- İTBF Bilgi Paketi
- TRÜ Akademik Teşvik Destek Mekanizmaları
- İTBF performans göstergeleri
- Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları

9.3. Performans Değerlendirme Toplantıları (PDT)

9.3.1. Genel

Fakültemiz üst yönetimi; Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve üniversitenin stratejik hedefleriyle uyumunu değerlendirmek amacıyla yılda en az bir kez Performans Değerlendirme Toplantısı (PDT) yapılmaktadır. Toplantıya Dekan başkanlığında dekan yardımcıları, bölüm başkanları, fakülte sekreteri ve Fakülte Kalite Komisyonu üyeleri katılmaktadır. Bu toplantılarda kalite politikası, kalite hedefleri, stratejik plan doğrultusunda yürütülen faaliyetler, iç tetkik sonuçları, paydaş geri bildirimleri ve performans göstergelerinin ele alınması önceliklendirilmektedir.

Bu bağlamda üniversitenin Kalite Koordinatörlüğü tarafından Fakültemize yapılan birim ve akran ziyaretleri ön hazırlık olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca Fakülte Kalite Komisyonu ile bölüm kalite komisyonlarının yıl içinde yürüttükleri çalışmalar ve bu çalışmaların sonuçları, performans değerlendirme toplantılarına katkı sunan geri bildirimler sağlamaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Performans Değerlendirme Toplantısı (PDT)
- İTBF Performans Göstergeleri
- Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları

9.3.2. Performans Değerlendirme Toplantı Girdileri

Fakültemiz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini, sürekliliğini ve stratejik hedeflerle uyumunu değerlendirmek amacıyla her yıl düzenlenecek Performans Değerlendirme Toplantıları'nda girdi olarak aşağıdaki konulara yer verilmesi planlanmaktadır:

a) Önceki PDT toplantısında alınan kararların gerçekleşme durumu,

b) İç tetkik sonuçları,

c) Performans göstergeleri (eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma ve yönetim),

ç) Paydaş geri bildirimleri ve memnuniyet anketi sonuçları,

d) Risk analizleri ile risk ve fırsatlara yönelik alınan önlemlerin etkinliği,

e) Kalite hedeflerinin gerçekleşme düzeyi,

f) Uygunsuzluklar ile düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin durumu,

g) Kalite Koordinatörlüğü ziyaretleri ile dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinden gelen geri bildirimler,

ğ) Kaynak (insan, fiziki altyapı, mali) yeterliliği.

9.3.3. Performans Değerlendirme Toplantı Çıktıları

Üst yönetimin performans değerlendirme toplantılarının çıktıları; Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini, sürdürülebilirliğini ve paydaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmak amacıyla belirlenen iyileştirme fırsatlarını, sistemde yapılması gereken değişiklikleri ve kaynak ihtiyaçlarını kapsamaktadır. Alınan kararlar tutanakla kayıt altına alınmakta; her karar için sorumlu birim ve takvim belirlenerek Kalite İyileştirme Planına işlenmektedir.

Toplantı sonuçlarından, kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini destekleyen kararların alınmasına temel oluşturmak ve bir sonraki planlama döngüsüne girdi sağlamak amacıyla yararlanılacaktır.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- İTBF Performans Göstergeleri
- İTBF Performans Değerlendirme Toplantıları (PDT)
- İTBF Birim İç Değerlendirme Raporu
- İTBF Birim Faaliyet Raporu
- Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Fakültemiz, sunduğu hizmetlerin performansını ve etkinliğini sürekli olarak artırmayı, paydaşlarının mevcut şartlarını ve memnuniyet düzeylerini iyileştirmenin yanı sıra gelecekte ortaya çıkabilecek ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamayı temel bir ilke olarak benimsemektedir. Bu kapsamda, Fakültemiz hizmet süreçlerinde meydana gelebilecek istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, bunların oluşumunu engellemek ve gerekli hâllerde düzeltici ve önleyici faaliyetleri etkin biçimde uygulamak amacıyla sürekli iyileştirme çalışmalarını sistematik bir biçimde yürütmektedir.

İyileştirme faaliyetleri; iç ve dış değerlendirme sonuçları, Birim İç Değerlendirme Raporları, paydaş geri bildirimleri ve performans izleme sonuçları doğrultusunda belirlenmekte; iyileştirme alanı, eylem, sorumlu birim, takvim, başarı göstergesi ve kanıt bilgilerini içeren Kalite İyileştirme Planı aracılığıyla izlenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Memnuniyet Anketleri
- İTBF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- İTBF İstek, Şikayet ve Öneriler
- Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

Fakültemizde uygunsuzluklara ilişkin durumların tespit edilmesi, düzeltici faaliyetlerin uygulanması, etkinlik değerlendirmelerinin yapılması ve takip işlemlerinin yürütülmesi için gerekli prosedürlerin oluşturulması planlanmaktadır. Söz konusu prosedürler kapsamında öneri, istek ve şikâyet gibi yazılı veya sözlü bildirimler; paydaş memnuniyet anketlerinin sonuçları, ders ve program değerlendirme sonuçları, rutin faaliyetler sırasında yapılan gözlemler, performans değerlendirme toplantıları ile iç ve dış tetkikler sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar dikkate alınacaktır.

Bu uygunsuzlukların değerlendirilmesi sürecinde kök nedenlerin sistematik biçimde belirlenmesi, ortadan kaldırılması ve benzer durumların tekrarının önlenmesine yönelik faaliyetler tanımlanacak; bu faaliyetler ilgili bölüm ve birimler tarafından uygulanacaktır. Düzeltici faaliyetlerin uygulanma durumu Fakülte Kalite Komisyonu tarafından izlenecek; tamamlanan, devam eden, geciken ve revizyon gerektiren eylemler raporlanarak bir sonraki planlama döngüsüne girdi olarak kullanılacaktır.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Memnuniyet Anketleri
- İTBF Paydaş Memnuniyet Anketleri

10.3. Sürekli İyileştirme

Fakültemiz; eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerinin kalitesini artırmak için sürekli iyileştirme anlayışını benimsemiştir. Hizmet kalitesinin ve paydaş memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik uygulamalar ön plandadır. Analiz ve değerlendirme sonuçlarının gözden geçirilmesi ve çıktılarının değerlendirilmesi sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak görülmektedir.

Fakültede tespit edilen uygunsuzluklara karşı yapılan faaliyetler sonucunda risk ve fırsatlar gözden geçirilmekte, gerektiğinde güncellenmektedir. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlere dair toplanan belge ve bilgilerin sürekliliği sağlanmakta, kayıtlar muhafaza edilmektedir. Bu amaçla ders ve program değerlendirme sonuçları, öğrenme çıktılarının gerçekleşme düzeyi, mezun ve paydaş geri bildirimleri dikkate alınarak programların güncellenmesi, ölçme-değerlendirme araçlarının iyileştirilmesi, araştırma ve proje kapasitesinin artırılması ile toplumsal katkı faaliyetlerinin etkisinin güçlendirilmesine yönelik iyileştirme projeleri geliştirilmektedir. Programların ilgili alan akreditasyon ölçütleri doğrultusunda değerlendirilmesi ve iyi uygulamaların bölümler arasında paylaşılması teşvik edilmektedir. Dijitalleşme ve hizmet kalitesinin artırılması gibi alanlarda yenilikçi uygulamalar desteklenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İTBF Memnuniyet Anketleri
- İTBF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- TRÜ Mevzuatları
- Mezun Bilgi Sistemi
- TRÜ Dijital Toplantı Arşivi
- Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları

KALİTE EL KİTABI

2026

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

Fatih Yerleşkesi T Blok, Söğütlü Mahallesi
Adnan Kahveci Bulvarı 61335 Akçaabat / Trabzon
Tel: 0 (462) 455 10 00
insanvetoplum.trabzon.edu.tr