



TRABZON ÜNİVERSİTESİ
FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ

KALİTE EL KİTABI



 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Trabzon

2026

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	4
1. KAPSAM	5
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	5
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	5
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI.....	5
4.1. Kuruluş ve Bağlamın Tanımı	5
4.1.1. Tarihsel Gelişim	6
4.1.2. Teşkilat Şeması.....	6
4.1.3. Misyon Vizyon	8
4.1.4. Temel Değerlerimiz.....	8
4.1.5. Kalite Politikamız.....	9
4.1.6. Hedeflerimiz.....	10
4.2. İlgili Taraflarının İhtiyaç ve Beklentilerin Anlaşılması	10
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	11
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	11
5. LİDERLİK	12
5.1. Liderlik ve Taahhüt	12
5.1.1. Genel	12
5.1.2. Öğrenci Odaklılık	15
5.2. Politika	15
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	15
5.2.2. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	16
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.....	21
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	22
7.1.6. Kurumsal Bilgi	22
7.2. Yetkinlik.....	23

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

7.3. Farkındalık.....	23
7.4. İletişim.....	24
7.5. Doküman Edilmiş Bilgi.....	24
7.5.1. Genel	24
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	25
7.5.3. Dijital Arşivlenen Bilginin Kontrolü.....	25
8. UYGULAMA.....	25
8.1. Uygulamanın Planlaması ve Kontrolü.....	25
8.2. Ürün ve Hizmetleri için Şartlar	25
8.2.1. Paydaşlar ile İletişim	25
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi.....	26
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	26
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	27
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu.....	27
8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	27
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	27
8.5.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	28
8.5.4. Muhafaza	28
8.5.5. Sunum Sonrası Faaliyetler.....	29
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	29
8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	29
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	30
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	30
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	30
9.1.1. Genel	30
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	31
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme.....	31
9.2. İç Tetkik	32
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	33
9.3.1 Genel	33
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	33
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	33
10. İYİLEŞTİRME.....	34
10.1. Genel	34
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler	34
10.3. Sürekli İyileştirme	35

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

ÖN SÖZ

Yükseköğretimde kalite güvencesi; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin planlı, izlenebilir ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir anlayışla yürütülmesini gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda kalite, kurumların stratejik hedeflerine ulaşmasını destekleyen bütüncül bir yönetim yaklaşımı olarak değerlendirilmektedir.

Trabzon Üniversitesi Fatih Eğitim Fakültesi, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen ilke ve standartlar ile TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi esaslarını dikkate alarak kalite güvencesi çalışmalarını sürdürmektedir. Fakültemizde yürütülen tüm akademik ve idari süreçler; paydaş katılımını esas alan, risk temelli düşüncüyü benimseyen ve Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al (PUKÖ) döngüsü çerçevesinde sürekli iyileştirmeyi hedefleyen bir sistem anlayışıyla yönetilmektedir.

Bu Kalite El Kitabı, fakültemizin kalite politikalarının, süreç yönetiminin, görev ve sorumlulukların açık ve sistematik bir biçimde tanımlanması amacıyla hazırlanmıştır. El kitabı, aynı zamanda fakültemizin akreditasyon süreçlerine hazırlık, kalite güvencesi mekanizmalarının etkinliğinin artırılması ve sürdürülebilir kalite kültürünün kurumsallaştırılması açısından temel bir başvuru kaynağıdır.

Fatih Eğitim Fakültesi olarak amacımız; kalite bilincinin tüm paydaşlar tarafından benimsenmesini sağlamak, eğitim-öğretim süreçlerinin etkinliğini artırmak ve sürekli gelişim anlayışını kurumsal düzeyde güçlendirmektir. Bu el kitabının, fakültemizde yürütülen kalite çalışmalarına rehberlik etmesini temenni ederiz.

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

1. KAPSAM

Bu kalite el kitabı, fakültemiz bünyesinde kalite güvencesi kültürünün yerleşmesini, eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı süreçlerinin sürekli gelişimini ve kalite standartlarının sürdürülebilir biçimde uygulanmasını sağlamaya yönelik ilke ve esasları içerir. El kitabı; fakülte yönetimi, akademik ve idari personel, öğrenciler ve paydaşlar arasında kalite bilincinin oluşturulmasının, süreçlerin sistematik biçimde yürütülmesinin, izlenmesinin ve iyileştirilmesinin nasıl ve etkili şekilde uygulandığını göstermeyi amaçlamaktadır.

Bu el kitabı, fakültemizin ulusal ve kurum içi kalite güvencesi standartlarına uyumunu tanımlar ve ilgili süreçlerin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi ve raporlanmasına ilişkin tüm faaliyetleri kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Fakültemiz, üniversitemizin kalite yönetim sistemi doğrultusunda hareket etmekte olup faaliyetlerini TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları çerçevesinde yürütmeyi hedeflemektedir. Bu standart kapsamında yapılan atıflar, ilgili bölümlerde uygun şekilde gösterilmiştir. Tarih belirtilen atıflar için, takip eden güncellemeler yalnızca revizyon yapıldığında dikkate alınmaktadır. Tarih içermeyen standart ve dokümanlarda ise en güncel sürümün esas alınması temel uygulamadır.

Referans, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu standardın amaçları bakımından ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

Referans, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamanın Tanımı

Fakültemiz, kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanmasını ve sürdürülebilir olmasını sağlayacak iç ve dış hususları tanımlamıştır. Bu kapsamda, fakültenin amaçlarına ulaşma kapasitesini etkileyen tüm faktörlerin sistematik olarak değerlendirilmesi, düzenli aralıklarla izlenmesi ve sonuçlar doğrultusunda iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi hedeflenmektedir.

Fakültenin iç hususları; kurumsal yapılanma, akademik ve idari örgütlenme, insan kaynağı, fiziksel ve teknolojik altyapı, öğrenci profili, eğitim-öğretim süreçleri, araştırma faaliyetleridir.

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

Fakültenin dış hususları; hukuki konular (kanun, yönetmelik, yönerge, mevzuat), bilimsel ve teknolojik gelişmeler, toplumsal beklentiler, uluslararası ilişkiler, ekonomik politik ve demografik faktörler, doğal ve coğrafi koşullardır.

Fakültemiz bu bağlam çerçevesinde iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçlarını ve beklentilerini belirlemeyi; öğrenci, akademik ve idari personel, mezunlar, kamu kurumları ve toplumun diğer ilgili kesimleri ile etkileşimini sürdürmeyi hedeflemektedir. Bu yaklaşımla; fakültenin kalite yönetim sistemi, üniversitenin stratejik planı ve kalite politikası ile uyum içinde yürütülmekte, fakültenin uzun vadeli hedeflerine ulaşması ve paydaşlarına değer üretme kapasitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- TRÜ Kalite Güvence Sistemi Politikası
- FEF Kalite Politikası

4.1.1. Tarihsel Gelişim

Fatih Yüksek Öğretmen Okulu, 11 Kasım 1981 tarih ve 2547 sayılı kanun hükmünde kararname ile “Fatih Eğitim Fakültesi” adıyla Karadeniz Teknik Üniversitesi bünyesine alınmıştır. Fatih Eğitim Fakültesi'nin çekirdeğini 1963-1964 eğitim-öğretim yılında açılan iki yıllık Fatih Eğitim Enstitüsü oluşturur. 1968 yılında öğretim süresi üç yıla çıkarılmıştır. 1978 yılında eğitim süresi dört yıla çıkarılarak Fatih Yüksek Öğretmen Okulu adını almıştır.

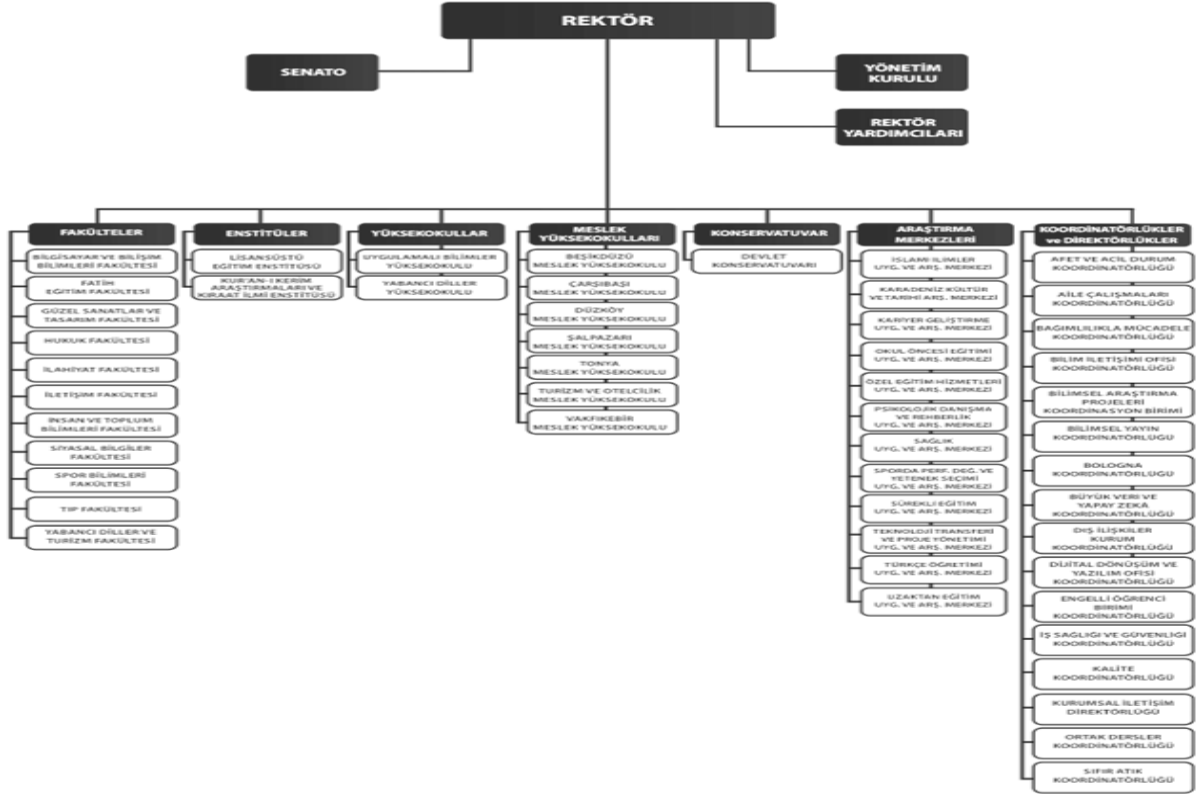
18 Mayıs 2018 tarihine kadar Karadeniz Teknik Üniversitesi bünyesinde Fatih Eğitim Fakültesi adıyla faaliyet gösteren Fakülte, 18.05.2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 7141 sayılı kanun ile Trabzon Akçaabat'ta kurulan Trabzon Üniversitesi'ne bağlanmıştır.

Fakülte, Akçaabat İlçesi Söğütlü Mahallesinde yer alan KTÜ'nün Fatih Kampüsüne 1984 yılında taşınmıştır. Fakültede, dersane ve öğretim elemanlarının odalarının bulunduğu beş blok binası dışında dekanlık binası yer almaktadır.

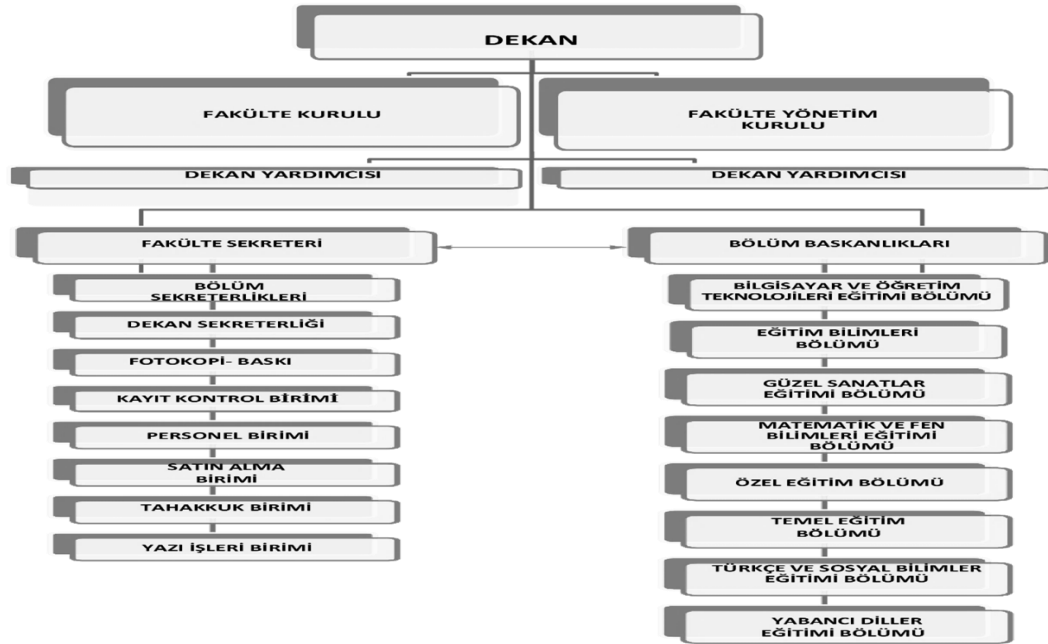
4.1.2. Teşkilat Şeması

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

Şekil 1. Üniversite Organizasyon Şeması (Akademik)



Şekil 2. Fatih Eğitim Fakültesi Organizasyon Şeması



 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

4.1.3. Misyon Vizyon

Misyon

Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı, millî ve manevi değerleri özümsemiş, ülke çıkarlarını şahsi menfaatlerinin önünde tutan, demokratik ve çağdaş bir eğitim anlayışına sahip öğretmenler yetiştirmektir. Bilgiyi aktarmanın ötesinde sorgulayan, araştıran, uygulamalarını bilimsel temellere dayandıran "araştırmacı öğretmen" modelini benimseyen, etik bir bakış açısıyla mesleğine adanmış lider bireyleri öğretmenliğe kazandırmaktır. Bu süreçte, eğitim teknolojilerini ve yapay zekâyı bilinçli kullanabilen, dijital dezenformasyona karşı farkındalığı yüksek, iletişim becerileri kuvvetli ve çeşitliliği bir zenginlik olarak algılayan öğretmen adaylarının gelişimini desteklemektir. Ayrıca akademik ve mesleki başarının ötesinde temel insani değerleri merkeze alan öğretmenler yetiştirmektir.

Millî Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlar başta olmak üzere, diğer paydaşlarla stratejik iş birlikleri kurarak öğretmen adaylarının eğitim kurumlarındaki mesleki beceri ve uygulamalarına yönelik deneyim kazanmalarına zemin hazırlamaktır. Eğitim-öğretim sürecinde karşılaşılan sorunlarla ilgili bilimsel çözümler üreten araştırmalar yürütmek, bu araştırmaları yönetecek akademik personeli yetiştirmek ve uluslararası standartlarda lisansüstü eğitim imkânları sunmaktır. Bilimsel liyakat, şeffaflık ve etik değerler ışığında, akademik ve idari altyapısını sürekli geliştirerek eğitimde evrensel ölçütlere ulaşmaktır.

Vizyon

Eğitim-öğretim ve bilimsel araştırma faaliyetlerinde evrensel standartları yakalamış, girişimciliği ve yenilikçiliği önceleyen, dijital dönüşüm süreçlerini etik değerlerle bütünleştiren, çağın ihtiyaçlarına cevap veren, ulusal ve uluslararası düzeyde saygın bir fakülte olmaktır.

4.1.4. Temel Değerlerimiz

Fatih Eğitim Fakültesi aşağıda belirtilen temel değerleri ilke edinmiştir:

- Türkiye Cumhuriyeti'nin temel değerlerine bağlılık
- Atatürk inkılapları ve ilkeleri doğrultusunda Atatürk milliyetçiliğine bağlılık
- Hoşgörü, sabır, öz saygı ve çevreye (toplumsal ve doğal) saygı
- Başarıyı takdir ve çalışmaya teşvik
- İnsan kaynaklarımıza güven
- Şikâyeti çözüm önerisi ile değerlendirme
- Toplumun değer yargılarına saygı
- Hizmet sunulan kişi ve kuruluşların memnuniyetine önem verme
- Kültür ve sanata duyarlılık
- Yasa, yönetmelik ve kurumsal düzenlemelerle çalışmalar yürütme
- Bilimsellikten ödün vermeme
- Bilimsel etiğe bağlılık
- Sadece niceliğe değil niteliğe daha fazla önem verme
- Görev bilinci ve sorumluluğu

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

- Bireylerin sorumluluk alanlarında inisiyatif kullanması
- Kaliteyi bir yaşam tarzı olarak özümseme ve benimseme
- Alçak gönüllülük, katılımcılık ve paylaşımcılık
- Öğrenen bir organizasyon olma ve kendini sürekli yenileme
- Demokratik tutum ve davranışları özümseyen öğrenci merkezli öğretim anlayışı
- Verimliliği ve üretkenliği teşvik etmek
- Paylaşım, dayanışma ve iş birliği
- Kurumunu benimseme, temsil etme ve yüceltme duygusu
- İnsan haklarına ve toplumsal değerlere saygılı
- Bilime ve analitik düşünceye inanma
- Bilimsel özgürlüğü yüceltme
- İletişime açık ve uzlaşmacı olma
- Mükemmelliğe ulaşmaya çalışma
- Şeffaf, adil ve hoşgörülü olma
- Toplumsal gelişme sürecinde liderlik rolü üstlenme
- Yaratıcı ve yenilikçi olma
- Akademik liyakat ve başarıya önem vermek
- Özgürlük ve disiplini birlikte gözetmek
- Bilgiye dayalı karar vermek ve bilgi toplumuna önderlik etmek
- Toplum yararına olan her türlü iş birliğine açık olmak
- Ekip ruhunu benimsemek
- Çevreye duyarlı olmak
- Bireysel farklılıkları önemsemek

4.1.5. Kalite Politikamız

Fakültemiz; çağın gerektirdiği bilgi, beceri ve değerlere sahip bireyler yetiştirme misyonundan ve Üniversitemiz kalite güvence politikasından hareketle,

1. Öğrenen odaklı bir yaklaşımla; yaratıcı, girişimci, eleştirel düşünebilen ve toplumsal sorumluluk sahibi bireyler yetiştirmeyi,
2. Millî ve manevi değerlere bağlı, vatan sevgisi ve vicdan sahibi, birlik bilincine sahip bireyler yetiştirmeyi,
3. Sürdürülebilirlik ilkesinden hareketle; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı alanlarında kaliteyi sürekli geliştirmeyi ve etki gücünü artırmayı,
4. Bilimsel etik, toplumsal duyarlılık ve evrensel değerlere bağlılık ilkeleriyle akademik mükemmeliyeti kurumsallaştırmayı,
5. Akademik ve idari tüm paydaşlar için güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir eğitim ve çalışma ortamı oluşturmayı,
6. Ulusal ve uluslararası düzeyde tanınırlığı ve iş birliğini artırmayı, akademik başarıyı küresel standartlarla uyumlu hâle getirmeyi,

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

7. Veriye dayalı karar alma süreçlerini işletmeyi ve tüm uygulamalarda kalite güvencesi sistemini etkin şekilde kullanmayı,
8. Katılımcı yönetim anlayışıyla iç ve dış paydaşların görüşlerine değer vererek kurumsal aidiyet ve paydaş memnuniyetini artırmayı,
9. Kaliteyi tüm fakülte bileşenlerinin katkısıyla gelişen, yaşayan ve dönüşen bir kurum kültürü hâline dönüştürmeyi,
10. Eğitim-öğretim, araştırma, topluma hizmet, uluslararasılaşma, dijitalleşme ve yönetim süreçlerinde tanımlı PUKÖ döngüsünün sürdürülebilirlik ilkesi altında etkin biçimde işletilmesini temel hedef olarak benimsemektedir.

Fakültemiz, bu kalite politikası doğrultusunda; öğretim faaliyetleri, araştırma çalışmaları, yönetim süreçleri ve toplumsal katkı uygulamalarını izleme, değerlendirme ve sürekli geliştirme ilkeleriyle sürdürmeyi taahhüt etmektedir.

4.1.6. Hedeflerimiz

Fakültemiz aşağıda yer alan hedefleri gerçekleştirmeyi hedef edinmiştir:

Mevcut kadromuzun niteliklerini artırıcı tedbirler almak ve yeni alınacak elemanların niteliklerini nesnel ölçütlerle belirleyerek nitelikli güçlü bir öğretim kadrosu oluşturmak.

Bütün programlarımızda sınıf ve laboratuvarları günümüz teknolojisine uygun altyapıya kavuşturmak.

Öğretim elemanları, öğrenciler ve yönetim arasında daha etkili iletişimin sağlanması için önlemler almak ve verimliliği, güveni ve saygıyı artırmak.

Fakülte öğretim elemanlarının DPT, TÜBİTAK ve Araştırma Fonu kaynaklarından daha fazla pay alabilmesini temin için projeler hazırlayıp sunmalarını teşvik etmek.

Öğrencilerin ve personelimizin sosyalleşmesine ve katılımcı olmalarına destek veren sosyal kültürel etkinliklerin sayısını artırmak ve bu tür etkinliklerden bazılarını topluma açık yaparak toplumsal çevre ile kaynaşmayı artırmak.

Referans, Dokümanlar

- FEF Vizyon ve Misyon
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- TRÜ Kalite Güvence Sistemi

4.2. İlgili Taraflarının İhtiyaç ve Beklentilerin Anlaşılması

Fakültemiz, yürüttüğü ve mevzuat çerçevesinde şekillenen hizmetlerden etkilenen tüm iç ve dış paydaşlarını belirleyerek bu paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemektedir. Paydaşlardan elde edilen bu beklentiler doğrultusunda yapılacak çalışmalar, analiz sürecinin tamamlanmasının ardından planlanmaktadır. Söz konusu analiz süreçlerinin; dış paydaş memnuniyet anketleri ve toplantıları, beyin

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

fırtınası oturumları, akademik ve idari personel memnuniyet anketleri, öğrenci memnuniyet anketleri ile dilek, öneri ve şikâyet bildirim sisteminden gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi yoluyla yürütülmesi hedeflenmektedir.

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- FEF Destek Sistemi
- FEF E-posta
- FEF Paydaş Anketleri

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

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

Fakültenin iç işleyişine yön veren başlıca unsurlar; akademik ve idari personelin yapısı ile görev dağılımları, öğrenci profili ve hizmet verilen gruplardan alınan geri bildirimler, mevcut fiziki ve teknolojik imkânlar, kurumun benimsediği değerler ve örgütsel kültür, yönetim anlayışı ile fakülte içinde yürütülen iletişim ve iş birliği süreçlerinden oluşmaktadır.

Fakültenin sunduğu hizmetlerin yönünü belirleyen temel etkenler; Yükseköğretim Kurulu (YÖK), Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) ve Millî Eğitim Bakanlığı 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 ele alınan temel süreçler; öğrenci kabulü ve kayıt uygulamaları, eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması ile uygulanması, danışmanlık hizmetleri, ölçme-değerlendirme süreçleri ve akademik rehberlik, araştırma faaliyetleri, bilimsel yayın süreçleri, toplumsal katkı ve paydaşlarla yürütülen iş birlikleri, personel ve yazı işleri gibi idari hizmetler ile süreçlerin performansının izlenmesi ve sürekli geliştirilmesine yönelik çalışmalar şeklinde sıralanmaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Fatih Eğitim Fakültesi, kalite güvence sistemi kapsamında Kalite Yönetim Sistemini TS EN ISO 9001:2015 standardının gereklilikleri doğrultusunda oluşturmakta ve uygulamaya almaktadır. Kalite Yönetim Sistemi; fakültenin misyonu, vizyonu, stratejik amaç ve hedefleri ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmış olup süreç temelli bir yaklaşımla yönetilmektedir. Bu kapsamda, fakültede yürütülen tüm akademik ve idari süreçler, görev tanımları belirlenmiş ve süreçler arası etkileşimler belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir. Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği düzenli olarak izlenmekte, ölçülmekte ve

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

değerlendirilmekte; elde edilen sonuçlar doğrultusunda sistemin sürekliliği sağlanmakta ve gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Referans, Dokümanlar

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- FEF Kalite Politikası
- FEF Üst Yönetimi Taahhüdü
- TRÜ İş Akış Şemaları
- FEF Proses (Süreç) Listesi

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Fakülte, kalite yönetim sisteminin etkinliğini güvence altına almak ve sürekli gelişimini sağlamak amacıyla tüm paydaşların katılımını esas alan bir yönetim anlayışını benimsemektedir. Fakülte eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve yönetim alanlarında kalite odaklı bir kurumsal kültür oluşturmayı hedeflemektedir.

Trabzon Üniversitesi Fatih Eğitim Fakültesi Üst Yönetimin Kalite Yönetim Sistemine İlişkin Taahhüdü;

1. Akademik ve idari faaliyetlerde kalite yönetim sisteminin etkin uygulanmasını, performansının izlenmesini ve sürekli iyileştirilmesini esas alan süreç temelli bir yönetim anlayışı benimsenir.
2. Fakültenin misyonu, vizyonu ve stratejik hedefleriyle uyumlu kalite politikası ve kalite hedefleri belirlenir; bu hedeflerin uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi güvence altına alınır.
3. Eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve yönetim süreçleri kalite yönetim sistemi şartlarına uygun olarak tanımlanır, yönetilir ve sürekli geliştirilir.
4. Kalite yönetim sistemine ilişkin sonuçlar; iç değerlendirme, yönetimin gözden geçirilmesi ve kurumsal raporlar aracılığıyla şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda ilgili paydaşlarla paylaşılır.
5. Ölçme, izleme ve sürekli iyileştirme döngülerini esas alan sürdürülebilir bir kalite kültürünün fakülte genelinde yerleşmesi sağlanır.
6. Alınan tüm karar ve uygulamalarda tarafsızlık ve adalet ilkelerine uygun hareket edilir; her türlü çıkar çatışmasından kaçınılır.
7. Karşılıklı saygı, iş birliği ve güvene dayalı bir çalışma ortamı desteklenerek fakültede olumlu, katılımcı ve kapsayıcı bir kalite kültürü geliştirilir.
8. Öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetini izlemeye yönelik geri bildirim mekanizmaları etkin biçimde kullanılır ve elde edilen sonuçlar iyileştirme süreçlerine yansıtılır.

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

9. Ulusal ve uluslararası kalite standartları ile iyi uygulamalar izlenerek fakültenin eğitim-öğretim ve araştırma alanlarında sürekli gelişimi ve akademik yetkinliği desteklenir.
10. Kalite yönetim sisteminin öneminin tüm akademik ve idari personele benimsetilmesi sağlanarak katılım, farkındalık ve sürekli gelişim teşvik edilir.
11. Risk temelli yaklaşım esas alınarak süreçlerdeki risk ve fırsatlar değerlendirilir ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütülür.
12. Kalite yönetim sisteminin etkinliği için gerekli insan kaynağı ile mali ve fiziksel kaynakların yeterliliği sağlanır; kalite farkındalığını artırmaya yönelik faaliyetler desteklenir.
13. Kalite temsilcileri ve kalite komisyonu çalışmalarının etkinliği desteklenir; yetkilendirilen yöneticilerin süreçlere etkin liderlik etmesi teşvik edilir.

Fakülte üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliği ve sürdürülebilirliği konusundaki liderlik ve sorumluluğunu aşağıdaki esaslarla ortaya koymaktadır. Liderlik bağlamında aşağıdaki ilkeler temel hedef olarak ele alınmaktadır:

1. Trabzon Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Planındaki hedef ve amaçları merkeze alan ve gerçekleştirilmesini sağlayan liderlik mekanizmasının oluşturulması ve devamlılığının sağlanması,
2. Tüm süreçlerin, TYYÇ, yürürlükteki mevzuat, ilgili standartlar ve kurumsal değerlerle uyumlu biçimde yürütülmesi,
3. Zamanın gereklerine ayak uydurabilen bireyler yetiştirmek için, eğitim-öğretim süreçleri ‘çağa ayak uydurmak’ ve ‘her daim yenilenmek’ ilkeleriyle ulusal ve uluslararası gereksinimlere göre tasarlanması ve güncellenmesi,
4. Toplumsal gereksinimlere yanıt veren, uluslararası düzeyde etki yaratabilecek nitelikte araştırma ve geliştirme çıktılarının ortaya konulması,
5. Katılımcı yönetim anlayışıyla iç ve dış paydaşların görüşlerine değer vererek kurumsal aidiyet ve paydaş memnuniyetinin artırılması,
6. Eğitim-öğretim, araştırma, topluma hizmet, uluslararasılaşma, dijitalleşme ve yönetim süreçlerinde tanımlı PUKÖ döngüsünün sürdürülebilirlik ilkesi altında etkin biçimde işletilmesi,
7. Fakültenin tüm faaliyet alanlarını kapsayan bütüncül bir kalite anlayışının yerleştirilmesi,
8. Ulusal ve uluslararası alanda bilimsel üretkenliği, araştırma kalitesini ve marka değerini artırarak kurumsal rekabet üstünlüğünün sağlanması,
9. İç ve dış değerlendirme ile akreditasyon süreçlerinin sürekliliğinin sağlanması,
10. Kalitenin, tüm bileşenlerin katkısıyla gelişen, yaşayan ve dönüşen bir kurum kültürü hâline getirilmesi,
11. Sürekli öğrenme ve gelişimi esas alan, ölçme, izleme ve değerlendirme temelli bir kalite kültürünün kurumsal yapıya entegre edilmesi ve yaygınlaştırılması,

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

12. Bilimsel etik, toplumsal duyarlılık ve evrensel değerlere bağlılık ilkeleriyle akademik niteliğin kurumsallaştırılması,

13. Veriye dayalı karar alma süreçlerini işletmeyi ve tüm uygulamalarda kalite güvencesi sistemini etkin şekilde kullanmasının sağlanmasıdır.

Fatih Eğitim Fakültesi, kalite yönetim sisteminin etkin bir biçimde uygulanması ve sürekli geliştirilmesi için aşağıdaki ilkelere bağlı kalmayı taahhüt eder:

Trabzon Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Planı ile uyum içerisinde ve gelişimci anlayışla hareket edilecektir.

1. TYYÇ ve kalite güvencesi standartları çerçevesinde mezunların da ulusal ve uluslararası paydaşlar tarafından tanınan ve ilişkilendirilebilen yeterliliklerin gelişimi sağlanacaktır.
2. Kalite yönetim sistemi gereklerine uygun hareket edilmesi sağlanacak, tüm akademik ve idari personelin bu politikayı benimsemesi ve uygulaması desteklenecektir.
3. Fakültenin stratejik yönelimi ve kurumsal bağlamına uygun bütünsel kalite politikaları ve hedefleri oluşturulacaktır.
4. Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği insan kaynağı, altyapı, mali ve teknik imkânlar sağlanacaktır.
5. Sürekli gelişim esas alınarak tüm personelin kalite süreçlerine aktif katılımı teşvik edilecektir.
6. Süreç yaklaşımı, risk temelli düşünme ve sürekli iyileştirme anlayışı fakülte genelinde yaygınlaştırılacaktır.
7. Tüm karar alma mekanizmalarında adalet, tarafsızlık ve etik değerlere bağlılık ön planda tutulacaktır.
8. Karşılıklı saygı, güven, destek ve iş birliğine dayalı huzurlu bir çalışma ortamı geliştirilerek korunacaktır.
9. Fakülte birim yöneticilerinin liderlik rollerini etkin biçimde yerine getirmeleri desteklenecektir.
10. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve etik davranış ilkeleri tüm süreçlerde temel alınacaktır.
11. Fakültenin bilimsel ve toplumsal katkı misyonuna uygun, yenilikçi ve vizyoner çalışmalara kurumsal destek sağlanacaktır.
12. Kurumsal hedefler, “Her geçen gün daha iyisini hedefleme” ilkesi doğrultusunda ortak bir motivasyonla planlanarak gerçekleştirilecektir.
13. Öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyetine ilişkin geri bildirim mekanizmaları güçlendirilerek etkin biçimde kullanılacaktır.
14. Ulusal ve uluslararası kalite standartları esas alınarak akademik niteliğin artırılması ve sürekli olarak gelişimi hedeflenecektir.

Fakülte, kalite yönetim sistemini yalnızca bir gereklilik değil kurumsal bir kültür olarak görmektedir. Bu kapsamda kalite odaklı yönetim anlayışını tüm süreçlere entegre etmeyi, paydaş katılımını esas alarak sürekli iyileştirme faaliyetlerini sürdürmeyi ve yükseköğretim alanında örnek bir kalite kültürü

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

oluşturmayı temel hedef olarak benimsemiştir.

Referanslar, Dokümanlar

- 2021 Kurumsal Geri Bildirim Raporu
- 2023 Kurum İç Değerlendirme Raporu
- FEF Faaliyet Raporları
- FEF Birim Öz Değerlendirme Raporları
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı

5.1.2. Öğrenci Odaklılık

Fakültemiz, eğitim ve öğretim faaliyetlerini kurumsal yapılanmasının merkezine yerleştirmekte; bu doğrultuda öğrencileri en temel paydaş ve öncelikli hedef kitle olarak kabul etmektedir. Fakülte yönetimi, kalite yönetim sisteminin ana hedefini öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini doğru şekilde analiz etmek, mevcut kaynakları en verimli biçimde kullanarak bu beklentileri karşılamak ve kurumsal yapıyı bu anlayışla sürekli geliştirmek olarak belirlemiştir. Fakülte, öğrencileri hizmet alan temel paydaş olarak görmekte, tüm akademik ve idari süreçlerini öğrenci memnuniyetini esas alarak yürütmektedir. Öğrencilerin akademik, sosyal ve kişisel gelişimlerini destekleyici hizmetler sunmakta; öğrenci ve diğer paydaşlardan alınan geri bildirimleri değerlendirerek eğitim süreçlerinin sürekli iyileştirmesini sağlamaktadır. Ayrıca öğrenci ihtiyaçlarının belirlenmesi ve beklentilerinin karşılanmasını, kalite yönetim sisteminin temel unsurlarından biri olarak ele almaktadır. Fakülte memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemleri gibi çeşitli geri bildirim mekanizmalarından elde edilen verileri analiz edip gerekli iyileştirme çalışmalarını hayata geçirmektedir. Mezun Bilgi Sisteminden faydalanarak mezunlar ile iletişimi sürdürmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Mezun Bilgi Sistemi
- FEF Öğrenci Memnuniyet Anketleri

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Fakültenin amacı; yasal mevzuat, ulusal yeterlilikler, Fakültenin misyon ve vizyonu, akademik ve toplumsal ihtiyaçlar, paydaş görüşleri ile kalite ve stratejik plan çerçevesinde belirlenerek yürürlüğe geçirilmiştir. Bu politika, tüm yükümlülüklerin karşılanmasını ve kalite yönetim sisteminin sürekli gelişimini sağlamaya yönelik bir taahhüt içermektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Kalite Politikası
- TRÜ İlgili Yönergeler

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

5.2.2. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fakülte bünyesinde görev yapan tüm personelin görev kapsamı, yetki alanları ve gerekli yeterlilikleri belirlenmiş; ayrıca vekalet durumları ile ast-üst ilişkileri açık bir biçimde tanımlanmıştır. Bu kapsamda, kurumsal görev, yetki ve sorumlulukların net bir şekilde ortaya konulabilmesi için görev tanımları hazırlanmış ve organizasyon şeması oluşturulmuştur. Hazırlanan görev tanımları personele yazılı olarak iletilmiş, aynı zamanda fakültemiz internet sayfasında yayımlanarak iç ve dış paydaşların erişimine sunulmuştur.

Referans, Dokümanlar

- FEF Kontrol Ortamı Standartları
- FEF Görev ve Sorumluluklar
- TRÜ Yönetmelikleri
- TRÜ Dış Kaynaklı Dokümanlar
- TRÜ İç Kaynaklı Dokümanlar

5.2.3. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız resmi yazılar ve internet sitesi vasıtasıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Referans, Dokümanlar

- FEF Kalite Politikası

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi

Fakültemiz, kalitenin yönetilmesi süreci için amaçlanan çıktılara ulaşmayı güvence altına almaya, olumlu etkilerini arttırmaya ve olumsuz etkilerini önlemeye odaklıdır. İlâveten bu olumsuz etkileri azaltmak ve olumlu yönde sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla risk temelli bir yaklaşımı esas almaktadır. Fakülte risklerin ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri, bu hizmetlerin uygunluğuna olan potansiyel etkileriyle dengeli biçimde ele almaktadır. Bu kapsamda risk analizi için bazı risk kriterleri oluşturulmakta, tekrarlanan riskler için geçerli, güvenilir ve karşılaştırılabilir sonuçlar elde edilmesini sağlayacak yöntemler belirlenmektedir. Risk analizi sonucunda seviyeler tanımlanabilir hâle getirilmekte ve her risk için alınacak önlemler planlanmaktadır.

Fakültemiz genelinde risklere ve fırsatlara ilişkin iş ve işlemler, internet sayfamızda da paylaşılan çeşitli prosedürler/iş akışları kapsamında değerlendirilmektedir. Kurumsal riskler ve fırsatlar, Stratejik Plan içerisinde hazır hâle getirilmiştir. Bu noktada akademik, idari ve eğitimsel süreçlere özgü riskler çeşitli izleme ve kayıt formları ile takip edilmektedir. Fakültede bölümler, ana bilim dalları, öğretim elemanları, öğrenciler ve idari kadronun faaliyetleri dikkate alınarak kontrol ortamı standartları geliştirilmiş ve buna göre görev tanımları ile iş akış şemaları hazırlanmıştır. Risklerin belirlenmesi sürecinde çeşitli çalışmalar yürütülmekte, muhtemel riskler ve etki düzeyleri değerlendirilerek risk

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

tablosu ve çözümlerine yönelik esasların hazırlanması çalışmaları sürdürülmektedir. Yüksek öncelikli riskler için düzeltici faaliyetler ve bu riskleri izlemeye yönelik form ve işlemler de planlanmaktadır. Risk ve fırsatların değerlendirilmesi çalışmalarında üniversitemiz stratejik planı ve bu plan içerisindeki riskler ve fırsatların açıklamaları dikkate alınmaktadır.

Üniversitemizin Stratejik Planı kapsamında iç ve dış paydaşların görüşleri alınarak fakültemizin güçlü ve zayıf yönleri gözden geçirilmektedir. Bu gözden geçirme faaliyetleri fakülte bünyesindeki çeşitli kurullar tarafından (eğitim, kalite, toplumsal katkı vb.) sıklıkla yapılmaktadır. Bu kararlar; yeni uygulamaların geliştirilmesi, yeni faaliyet alanlarının açılması, iş birliği ve akreditasyon süreçlerinin yürütülmesi, yeni teknolojilerin benimsenmesi ve paydaş ihtiyaçlarına uygun yeniliklerin hayata geçirilmesine katkı sağlamaktadır. Gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin etkinliği, ilgili birimler/kurullar tarafından düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Kalite süreçlerinde yapılacak planlamalar ve uygulamalarda fakültemize ait kalite politikamız dikkate alınmaktadır.

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı (Riskler ve Fırsatları)
- FEF Yıllık Birim Faaliyet Raporları
- FEF İş Akış Şemaları
- FEF Kurullar/Komisyonlar

6.2. Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşım Planı

Fakültemizin kalite hedefleri aşağıda sunulmuştur:

- Kalite kültürünün fakültenin tüm birimlerinde işlevsel bir şekilde yerleştirilmesi ve yaygınlaştırılması, PUKÖ çevriminin tüm akademik ve idari birimlerdeki süreçlerde kullanılması,
- Eğitim-öğretim sürecinin yıllık öz değerlendirilmesinin yapılması,
- İç ve dış paydaşlara ilişkin geri bildirim ve anket mekanizmalarının iyileştirilmesi,
- Akademik ve idari personelin performanslarının değerlendirilmesi ve ihtiyaç duyulan eğitimlerin verilmesi,

şeklinde belirlenmiştir.

Fakülte, kalite yönetim faaliyetleri kapsamında üniversitemizin kalite politikası ve stratejik plan hedefleri ile uyumlu kalite hedefleri belirlemektedir. Bu hedefler, ulaşılabilir ve ölçülebilir nitelikte tespit edilirken, performans göstergeleriyle desteklenmekte ve izlenmektedir. Bu koşullar ise eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve idari hizmet alanlarında sürekli gelişimi hedefe koymaktadır. Her kalite hedefi için ilgili birimler belirlenmekte, gerekli planlamalar yapılmakta ve performans göstergeleri üzerinden hedeflerin gerçekleşme düzeyi düzenli olarak izlenmektedir. Süreç içerisinde dönemlik ve yıllık gözden geçirme toplantıları da kalite hedeflerinin gerçekleşme oranlarını değerlendirmek, gerekli iyileştirme faaliyetlerini planlamak ve izlemek için önemli görülmektedir. Ayrıca, görülen eksiklerin giderilmesinde bazı faaliyet prosedürleri ve iş akışları da gözden

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

geçirilmekte, buna yönelik düzeltme faaliyetleri ile sebep analizleri yapılmaktadır. Bu yolla sürdürülebilir çözümlere ulaşmak sağlanmaktadır. Sürdürülebilir çözümler ve kalite hedeflerine erişmek için yapılan planlamalarda kontrol faaliyetlerine uygun iş akış şemaları ve izleme faaliyetleri esas tutulmuştur.

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı (Riskler ve Fırsatları)
- FEF Yıllık Birim Faaliyet Raporları
- FEF Kalite Politikası
- FEF Kontrol Faaliyetleri Standartları
- FEF Kontrol Ortamı Standartları
- FEF İş Akış Şemaları
- FEF Kurullar/Komisyonlar
- FEF Birim İç Değerlendirme Raporları

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Fakültemiz kalite yönetim süreçlerinde yapılacak değişiklikleri planlı ve kontrollü bir şekilde yürütmeyi esas almaktadır. Değişikliklerin amacı, kapsamı, olası etkileri, kaynak gereksinimleri ve sorumlu kişiler/kurullar önceden belirlenmektedir. Tüm değişiklikler, kalite hedefleri ve süreç performanslarıyla uyumlu olacak şekilde planlanmakta ve uygulanmaktadır. Değişikliklerin planlanma süreci, var olan iş akış ve kalite prosedürlerine ilaveten belirlenecek risk ve fırsatlara ilişkin ölçme araçları yardımıyla yürütülmektedir. Uygulama sonrası, değişikliğin sistem üzerindeki etkisi değerlendirilmekte ve gerekli görülmesi hâlinde düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılmaktadır. Bu süreç, kalite yönetim sürecinin bütünlüğünü korumayı ve sürekli iyileştirme yaklaşımını sürdürmeyi amaçlamaktadır.

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı (Riskler ve Fırsatları)
- FEF Yıllık Birim Faaliyet Raporları
- FEF Birim İç Değerlendirme Raporu
- FEF Kalite Politikası
- FEF Kontrol Faaliyetleri Standartları
- FEF Kontrol Ortamı Standartları
- FEF İş Akış Şemaları
- FEF Kurullar/Komisyonlar

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Fakültemiz üst yönetimi; Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları ile beklentilerinin karşılanması, iç ve dış paydaşların memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik gerekli olan kaynakları belirleyip sağlayan bir yapıdadır.

Kaynakların temini veya güncel ihtiyaçların giderilmesi ile ilgili satın alma işlemleri, hazırlanan iş akışlarına göre satın alma birimleri tarafından yapılmaktadır. Kaynaklar temin edilirken iç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmayıp ihtiyaçlar iç kaynaklardan karşılanmaktadır. İhtiyaçların iç kaynaklardan temin edilebilirlik durumu fakülte tarafından belirlenmektedir. Fakültemiz, üniversite bütçesinin etkin ve verimli kullanılması ve kamu kaynaklarından israfa sebebiyet vermeden yararlanılması amacıyla görevlerini yerine getirmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

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

7.1.2. Kişiler

Üniversite bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması adına “Kalite Koordinatörlüğü” kurulmuştur. Fakültemiz kendi içinde kalite alt birim komisyonlarını oluşturmuştur. Sistemin sağlıklı işlemesi için planlama ve örgütlenme faaliyetleri kapsamında gerekli yapılanmalar oluşturulmuş ve görevlendirmeler yapılmıştır.

Referanslar, Dokümanlar

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

7.1.3. Altyapı

Fakültede Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, ilgili süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

devamlılığının sağlanmasında gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenip karşılanmaktadır. Ortaya çıkan yeni ihtiyaçların giderilmesindeki sürekliliğin sağlanmasına yönelik gerekli iş ve işlemler yapılmaktadır. Bu bağlamda fakülte altyapı ile ilgili ihtiyaçlarını üniversitenin ilgili birimlerinden talep etmektedir.

Kaliteyi sağlama ve sürdürmedeki temel yapı taşları altyapı kapsamında ele alınmaktadır. Bu bağlamda altyapı; ilgili bina ve tesisleri, bilgi ve iletişim teknolojileri, kurumun işleyişi ve süreçlerini destekleyen organizasyon yapısı, görev dağılımı, yönetim yapısı ve iletişim kanallarını içermektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında sürekliliğin sağlanması ve takibi ile planlanmasına yönelik iş ve işlemler aşağıda belirtilen birimlerce yapılmaktadır

a) Bakım ve onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığınca,

b) Bilgi ve bilişim standardında hizmet alt yapısı sağlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca,

c) Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığınca,

d) Altyapı ile ilgili strateji, bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığınca.

Üniversite birimlerinde kullanılan yazılımlar, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından takip edilmekte olup daire başkanlığının internet sayfasında yayınlanmakta ve kullanıma sunulmaktadır. Fakülte de bu süreci üniversitedeki yapı doğrultusunda sürdürmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- İlgili Daire Başkanlıklarının Kullandıkları Mevzuatları
- TRÜ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Mevzuatları
- TRÜ Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı Mevzuatları
- TRÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Mevzuatları
- TRÜ Yapı İşleri ve Teknik Dairesi 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)
- FEF Destek Sistemi

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi için Ortam

Fakültemiz; süreçlerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla gerekli olan sosyal, psikolojik, fiziksel ve çevresel çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş, temin etme süreçlerine girmiş ve devamlılığı konusunda gerekli çalışmaları yapmaktadır. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezinde psikolojik destek hizmetleri sunulmaktadır. Fakülte bünyesindeki bölümlerde öğrencilere gerekli rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunulmakta ve bölümler ihtiyaçlarını ilgili birimden talep etmektedir. Dekanlık, bölümlerin ihtiyaçlarını ilgili mevzuatlar kapsamında gidermektedir.

Fakülte her yıl bölümlerden Birim İçi Değerlendirme Raporu (BİDR) yazılmasını ve sisteme yüklenmesini istemektedir. Fakülte, BİDR yazılırken bölümlerin her yıl gerçekleştirdiği faaliyetlerini Yükseköğretim Kalite Kurulunun (YÖKAK) dereceli değerlendirme anahtarında yer alan Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı boyutlarındaki standartları ve alt standartlarına göre yapılandırmasını ve bu doğrultuda kanıtlarının da dijital ortamda arşivlenmesini talep etmektedir. Birimler, hazırladıkları raporları TRÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu Sistemine kanıtları ile yüklemektedir. Her birimden gelen raporlar dekanlık tarafından incelenerek talepler dikkate alınıp gerekli süreçler yürütülmektedir.

Çalışma ortamlarının uygunluğunun ve devamlılığının sağlanmasına ilişkin kalite politikaları tanımlanmıştır. Fakültenin kalite politikası da üniversitenin kalite politikaları doğrultusunda belirlenmiştir. Üniversitenin Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığınca da sunulan öneriler doğrultusunda risk analizleri yapılarak fiziksel, çevresel, sosyal psikolojik etkenlere karşı iyileştirmeler yapılmaktadır. Bu bağlamda fakültenin imkânları fakülte internet sayfasında yer almaktadır. Ayrıca fakültede de Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı, İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri ile koordineli çalışmalar yürütülmektedir.

Fakültenin fiziksel ortamında değişikliklere ihtiyaç duyulması durumunda birimler üzerinden talep Dekanlığa iletilmekte ve Dekanlık gerekli değişiklikleri üst yönetimden talep etmektedir. Benzer şekilde öğrenci kulüpleri, fiziksel ortama ihtiyaç duymaları durumunda ise taleplerini gerekli iş akışını takip ederek fakülteden talep etmektedirler.

Çalışma ortamlarının fiziksel, sosyal ve psikolojik açıdan durumları; paydaş memnuniyet anketleri, ilgili toplantılar, istek, şikâyet ve öneri formları yoluyla alınmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- YÖKAK Ulusal Değerlendirme Programlarına ait Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1
- TRÜ Araştırma ve Geliştirme Politikası
- FEF Fiziki İmkânlar
- FEF Memnuniyet Anketleri
- FEF Ortak Etkinlik Haberleri

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

- İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği
- TRÜ Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akış Şemaları
- TRÜ UBYS (Servis Talep İstekleri)
- FEF Kalite Politikası

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Fakültemiz bünyesinde fiziksel, sosyal ve psikolojik taleplerin gerçekleştirilmesinde gerekli iş akış şemaları işletilmekte ve buna göre takip edilmektedir. Ek olarak akademik süreç Trabzon Üniversitesi ders bilgi paketinde belirtilen içeriğe göre işlenip Önlisans, Lisans ve Lisansüstü eğitim öğretim esas alınarak; sınav, ödev, proje, sunum, uygulamalı çalışmalar vb. ile ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF İş Akış Şemaları
- FEF Ders Bilgi Paketi

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitenin kurumsal hafızasının oluşmasına hizmet eden faktörlerden biri kurumsal bilgidir. Trabzon Üniversitesi; etkinliğini arttırma, paydaş memnuniyetlerini en üst düzeyde tutma ve evrensel gelişmişlik düzeyine ulaşmada ihtiyaç duyulan bilgiyi farklı kaynaklardan edinmektedir. İhtiyaç duyulan en uygun altyapı, teknoloji ve faaliyet alanlarının işleminde gerekli olan bilgiler belirlenmiş/belirlenmektedir. Üniversite gelişmeye katkı sağlayan, bilgiye önem veren, bilgi paylaşımını destekleyen ve bilgiyi etkili kullanmaya teşvik eden bir yapıya sahiptir. Fakültenin de kurumsal bilgisi internet sayfasında şeffaf bir şekilde görünür olup düzenli aralıklarla güncellenmektedir.

Kurumsal bilgi için fakültenin iç ve dış kaynakları;

- İç Kaynaklar:** Kurumsal kültür ve deneyim, akademik ve idari personel ile öğrencilerden gelen dönütler, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- Dış Kaynaklar:** Ulusal ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarının standartları, akademik çevreler, konferans ve seminerler, dış paydaşlardan (TÜBİTAK, YÖK, MEB vb.) gelen dönütler.

Referanslar, Dokümanlar

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

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

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

7.2. Yetkinlik

Fakültemiz akademik personelinin üniversite atama/yükseltilme yönetmelik ve yönergelerine uygun ve kalite yönetiminin PUKÖ döngüsüne katkı sağlayacak şekilde gerekli niteliklere sahip olması ön planda tutulmaktadır. Bu doğrultuda yasal mevzuat şartlarına uygun olarak alınan personelin görev tanımları yapılmıştır. Benzer şekilde fakülte idari personelinin atama/yükseltilme ölçütleri ilgili mevzuatlar doğrultusunda belirlenmiştir. Akademik personel sürece dâhil edilirken ilgili birimin program yeterliliklerine katkı sağlayacak niteliklere sahip olmasına dikkat edilmektedir.

Kalite yönetimi çerçevesinde farklı personel gruplarının alanları ile ilgili kendilerini geliştirebilecekleri ve ihtiyaçları giderebilecek yönde eğitim almaları imkânlar ölçüsünde karşılanmaktadır.

Fakültenin ilgili birimleri tarafından her yıl düzenleyecekleri bilimsel, sosyal ve kültürel etkinliklerin dönemlik planları Dekanlığa iletilmektedir. Etkinlikler birimlerin internet sayfalarında yayınlanmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

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

7.3. Farkındalık

Fakülte, üniversite bünyesinde verilen kalite eğitimlerine birim kalite kurulu üyeleri ile aktif bir şekilde katılım göstermektedir. Üniversite tarafından verilen eğitim, yılda birkaç kez önceden planlanan bir zamanda verilmektedir. Bu eğitimler, fakülte ve birim kalite komisyon üyelerinin farkındalığını arttırmak amacıyla Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Eğitimler aşağıda belirtilen konular üzerine yapılmaktadır.

- Kalite Politikası ve Hedefleri,
- YÖKAK Ulusal Değerlendirme Programlarına ait Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Süreci
- Kurumsal İç Değerlendirme Boyutları ile Standart ve Alt Standartların Gereğinin Yapılmamasının Yansımaları

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

d) Trabzon Üniversitesi Stratejik Planı

Fakülte akademik ve idari personelin farkındalığını arttırmak adına bu eğitimleri kendi bünyesinde de sürdürmektedir. Birimler kendi özellikleri bağlamında kaliteyle ilgili eğitimlerini yıl boyunca sürdürmektedir.

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

Fakülte, birimlerin iletişim kanallarını güncellemesini ve ilgili bilgileri paylaşmasını yıl boyunca talep etmektedir. Fakülte birimlerinde Üniversite Bilgi Yönetimi Sistemi (ÜBYS) aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Birimlerin her birinin hazırladığı raporlar, bir iletişim kanalı görevi gören TRÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu Sistemi üzerinden sırasıyla bölüm, fakülte, üniversitenin yönetiminin değerlendirilmesine sunulmaktadır. Birimlerin kendi internet sayfalarında planlanan etkinlikleri bir çalışma takvimi içerisinde paylaşmaları beklenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

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

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Fakültemiz, TRÜ Kalite Koordinatörlüğünün hazırladığı eğitimler, YÖKAK'ta yer alan Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı boyutlarındaki standartlar ve alt standartları ve gerektiğinde ulusal/uluslararası akreditasyon değerlendirme dernek (Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAD)) ve kuruluşlarının ölçütlerinden yararlanmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- YÖKAK Ulusal Değerlendirme Programlarına ait Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1
- Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAD)

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

- 2025 Yılı Kalite Koordinatörlüğü Tarafından Verilen Eğitim
- FEF Eğitim Bilimleri Bölümüne Ait BİDR Örneği

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Birimler, kalite yönetimi sistemi kapsamında dijital arşiv dosyalarında kanıtları her yıl düzenli olarak güncellemektedir. YÖKAK'ta yer alan Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı boyutlarının her birine yönelik kanıtlar birimler tarafından yıllık olarak dijital arşivlenmektedir. Bu arşivleme üniversite KİDR sistemi üzerinden yürütülmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

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

7.5.3. Dijital Arşivlenen Bilginin Kontrolü

YÖKAK'ta yer alan Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı boyutlarının her birine yönelik arşivlenen kanıtların doğruluğu birim içi evrak kontrol listesi kullanılarak fakülte tarafından kontrol edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Birim İç Evrak Kontrol Listesi

8. UYGULAMA

8.1. Uygulamanın Planlaması ve Kontrolü

Fakültemizde faaliyet alanları kapsamında sunulan hizmetlerin etkili bir şekilde yürütülmesi için üniversitemiz stratejik planı, fakültemizin kalite politikası ve alt birimlerden gelen faaliyet raporları göz önünde bulundurularak planlama yapılmakta ve uygulamaya geçirilmektedir. Tüm bu süreçlerin kontrolü, değerlendirme mekanizmaları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- FEF Kalite Politikası
- FEF Faaliyet Raporları

8.2. Ürün ve Hizmetleri için Şartlar

8.2.1. Paydaşlar ile İletişim

Fakültemiz, iç ve dış paydaşlarıyla etkili ve devamlı iletişim kurmak amacıyla gerekli yapı, süreç ve

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

araçları oluşturmaya çalışmaktadır. Bu kapsamda ilgili paydaşların talep, istek, öneri, şikâyet ve beklentilerini iletebildikleri iletişim kanalları oluşturulup kullanılmakta ve üniversite imkânları çerçevesinde yönetilmektedir.

Eğitim öğretim ve araştırma geliştirme faaliyetlerine ilişkin paydaş geri bildirimlerinin alınması amacıyla çeşitli iletişim yöntemleri belirlenmiştir. Bu doğrultuda düzenlenen toplantılar, bilgilendirme etkinlikleri ve anket çalışmaları yürütülmektedir.

Elde edilen geri bildirimler neticesinde gerekli görülen durumlarda iyileştirme ve düzenleme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Bu uygulamalarla fakültemiz, paydaş memnuniyetini artırmayı ve kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Destek Sistemi
- FEF İş Akış Şemaları
- FEF Danışma Kurulu Toplantıları
- FEF Paydaş Memnuniyet Anketleri

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Fakültemiz, faaliyet alanı kapsamındaki ürün ve hizmetlere dair şartları belirlerken yürürlükteki yasal süreçleri, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile mevcut kaynak ve olanakları dikkate almaktadır.

Eğitim öğretim ve araştırma geliştirme faaliyetlerine ilişkin temel şartlar, ilgili mevzuatlar çerçevesinde Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından tanımlanmaktadır. Fakültemiz, bu gerekliliklerin karşılanmasını ve hizmetlerin etkin biçimde uygulanmasını hedeflemektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Temizlik Takip Sistemi (QR Kod Uygulaması)
- FEF Kalite Çalışmaları
- Faaliyet Raporu Sistemi
- Yüksek Öğretim Kurumu Mevzuat
- TRÜ Eğitim, Öğretim ile İlgili Yönetmelik ve Yönergeler

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Fakültemiz, sunmayı taahhüt ettiği ürün ve hizmetlerin şartlarını karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu beyan etmeden önce, bu şartları sistematik olarak gözden geçirir. Gözden geçirme süreci; hizmetlerin yürütülmesi için gerekli kaynakların yeterliliği, mevzuat gerekliliklerine uygunluk, öğrencilerin ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanabilirliği gibi unsurları kapsamaktadır.

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

Bu süreç aracılığıyla fakültemiz sunulan hizmetlerin uygunluğunu, sürekliliğini ve paydaş memnuniyetini güvence altına almayı hedeflemektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Temizlik Takip Sistemi
- FEF Birim Faaliyet Raporu
- FEF Memnuniyet Anketleri

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Fakültemizde ürün ve hizmet şartlarında herhangi bir değişiklik meydana geldiğinde hâlihazırda kayıt altına alınmış bilgiler zamanında güncellenmekte ve bu değişiklikler hakkında paydaşlara etkin bir biçimde bilgilendirme yapılmaktadır. Bilgilendirme hem resmi hem de sosyal medya gibi farklı iletişim kanalları ile gerçekleştirilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF İnternet Sayfası
- FEF Instagram Hesabı
- FEF Facebook Hesabı

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Fakültemizde hizmetlerin akamete uğramaksızın sorunsuz ve etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla iş akış şemaları oluşturulmaktadır. Her süreç için ilgili personel görevlendirilmiş, süreçlerin etkin biçimde işletilmesi için uygun altyapı ve çalışma ortamı sağlanmaktadır.

Süreçlerin yürütülmesine dair kılavuzlar ve yönergeler hazırlanmış ve hizmetlerin sunumunun bu ölçütlere göre yapılıp yapılmadığı sistematik olarak kontrol edilmektedir. Ayrıca, kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan tüm bilgiler standart gerekliliklerine uygun olarak kayıt altına alınmakta ve paydaşların erişimine sunulmak üzere fakültemizin internet sayfasında yayımlanmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Topluma Hizmet Uygulamaları Yönergesi
- FEF Ölçme ve Değerlendirme İlkeleri
- FEF Ders Bilgi Paketi
- FEF İş Akış Şemaları

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Fakültemizde sunulan hizmetlerin izlenebilirliği aşağıda belirtilen kanallar üzerinden yapılmaktadır:

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

- a) Gelen ve giden tüm resmi yazışmalar ÜBYS üzerinden kaydedilerek yapılmaktadır.
- b) Öğrencilere yönelik kontrol ve izlenebilirlik, Üniversitemiz Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı üzerinden yapılmaktadır.
- c) Personele yönelik izlenebilirlik, kurum sicil numarası ile yapılmaktadır.
- d) Ders Bilgi Paketleri, Üniversitemiz Bilgi Sistemleri (ÜBYS) üzerinden takip edilmektedir.
- e) Dersliklerin kullanımı, Üniversitemiz Mekân Yönetim Sistemi (MYS) üzerinden izlenmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

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

8.5.3. Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Fakültemiz, öğrenci ve diğer dış paydaşlara ait mülkiyetlerin korunması ve güvenliğini, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uygun şekilde sağlamaktadır.

Fakültemiz öğrencilerin ve dış paydaşların bilgilerinin korunup güvenliğinin sağlanmasına önem göstermektedir. Öğrencilere ait kişisel bilgiler, belgeler ve sonradan oluşturulan tüm materyaller ile dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsam dâhiline alınarak bilgi güvenliği ve ilgili hakların korunmasına öncelik verilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Muhtelif Komisyonlar
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

8.5.4. Muhafaza

Fakültemiz, hizmetleri gerçekleştirmek için aldığı ürünler ile öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun muhafaza edilmesi için gereken fiziksel ortam, tasnif ve depolama süreçlerini işletmektedir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimlerin giriş çıkış kayıtları ile ilgili birimde görevli personel vasıtasıyla toplanmakta, taşınmakta veya korunmaktadır.

Belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve/veya ilgili depolarda “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği” kapsamında depolanmakta, taşınmakta, geri dönüşüme kazandırılmakta veya bertaraf edilmektedir.

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Arşiv Yönergesi

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

8.5.5. Sunum Sonrası Faaliyetler

Fakültemizden mezun olan öğrencilerimiz “TRÜ Mezun Bilgi Sistemi” üzerinden takip edilmekte ve öğrencilerimizle iletişim kanalları açık tutulmaktadır. Söz konusu sistemin dışında sosyal medya kanalları kullanılarak mezun öğrenciler ile irtibat sürdürülmekte, geri bildirim alınması hedeflenmektedir.

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

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Mezun Bilgi Sistemi
- Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Fakültemiz, kalite güvencesi şartları kapsamında yasal ve sürece ilişkin güncelleme ve değişiklikleri; hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, paydaş beklentilerinin karşılanması ekseninde takip etmekte ve uygulamaktadır.

Belirli aralıklarla gerçekleştirilen toplantılarla yürütülen söz konusu süreçler, kalite yönetim sistemine entegre edilmek ve paydaşlara gerekli bilgilendirmeler yapılmak üzere kayıt altına alınmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Birin Danışma Kurulu Toplantıları

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Fakültemiz, üniversitemiz tarafından her yıl eğitim-öğretim süreci başlamadan önce öğrencilerin derslere kayıtlı olması, derslerin başlangıcı ve bitişi, sınavların hangi hafta aralığında yapılacağı gibi hususlara ilişkin tarihleri içeren akademik takvime göre hazırlıklarını yapmakta ve internet sitesinden yayımlamaktadır. Özellikle eğitim öğretim faaliyetlerine ilişkin her türlü işlem üniversitemiz eğitim-öğretim yönetmeliği kapsamında gerçekleştirilmektedir. Akademik takvime uygun olarak yapılan hazırlıklar, eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlı şekilde yürütülmesini sağlamakta; öğrenciler ile öğretim elemanlarının akademik süreçlerini önceden planlamalarına imkân tanımaktadır.

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

Referanslar, Dokümanlar

- TRÜ Akademik Takvim

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

- Yükseköğretim Kanunu
- FEF İnternet Sayfası
- FEF Sosyal Medya Hesapları

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Fakültemizde, sunulan hizmetler ile bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün, süreç ve altyapılarda meydana gelebilecek aksaklıkların tespiti ve giderilmesine yönelik faaliyetler yürütülmektedir. Hizmet sunumu sürecinde ve/veya sonrasında dekanlık yönetimi tarafından belirli aralıklarla gerçekleştirilen kontrollerde ortaya çıkan aksaklıklar, fakülte kalite komisyonunun benimsediği biçimde değerlendirilmekte ve giderilmeye çalışılmaktadır.

Referanslar, Dokümanlar

- FEF Kalite Komisyonu Çalışmaları
- FEF Destek Sistemi
- FEF Kalite Çalışmaları (Anket ve Raporlar)

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Trabzon Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi (KYS), standartların gereklilikleri doğrultusunda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı 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.

Fakültemizin kalite yönetim yapısı; stratejik plan, süreç planları ve kalite hedefleri ile bütünsel olarak çalışmakta ve 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 ve birim amirleri tarafından düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Fakültemizde yürütülen akademik ve idari süreçlerin uygunluğu; sınavlar, öğrenci başarısı, mezuniyet oranları, araştırma çıktıları, toplumsal katkı etkinlikleri ve 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 sorumluluk çerçevesinde düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri yürütmektedir.

Elde edilen sonuçlar, Fakülte ve Bölüm Kalite Komisyonları tarafından düzenli olarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler, Fakültemizin hedef belirleme ve performans yönetimi süreçlerine doğrudan katkı sağlamaktadır. Fakültemiz Kalite Güvence Sistemi, Planla-Uygula-Kontrol

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

Et-Önlem A1 (PUKÖ) döngüsünü temel alarak stratejik yönetim ile kalite yönetimi entegrasyonunu güçlendirmekte; paydaş memnuniyetini, süreç performansını ve sürekli gelişimi, kurumsal sürdürülebilirliğin temel unsurları olarak benimsemektedir.

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- FEF Birim İç Değerlendirme Raporu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- FEF Memnuniyet Anketleri
- Yönetim Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu Toplantı Kararları
- İç Kontrol Sistemi Yönergesi

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Fakültemiz iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini sürekli olarak izlemektedir. Bu kapsamda belirli periyotlarda paydaş memnuniyet anketleri düzenlenmekte, odak grup görüşmeleri, toplantılar, istek, dilek ve şikâyet formları aracılığıyla geri bildirimler toplanmaktadır. Ayrıca paydaşlar öneri, istek ve şikâyetlerini fakültemizin sunduğu iletişim kanalları aracılığıyla 7/24 iletebilmektedirler.

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, üst yönetim kararları doğrultusunda düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta; bu faaliyetlerin sonuçları titizlikle izlenip kayıt altına alınmaktadır.

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

Referans, Dokümanlar

- FEF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- FEF Yazılı, Sözlü İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- FEF Talep Bildirim Sistemi
- FEF Talep İzleme Raporları

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,

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

planlama başarısı, süreç performansı ve risk-fırsat yönetimini kapsamaktadır. Paydaş memnuniyeti anketler, öneri-şikâyet formları, toplantılar ve yüz yüze görüşmelerle ölçülmektedir. Tespit edilen uygunsuzluklar veya iyileştirme ihtiyaçları doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır. Elde edilen sonuçlar stratejik plan ve performans yönetimi süreçlerine entegre edilerek kalite ve memnuniyetin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Referans, Dokümanlar

- FEF Birim Öz Değerlendirme Raporları
- FEF Birim Faaliyet Raporları
- FEF Paydaş Memnuniyet Anketleri

9.2. İç Tetkik

Fakültemiz Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğu, etkinliği ve sürekliliğini sağlamak; hedeflere ulaşma düzeyini değerlendirmek amacıyla planlı iç tetkikler yürütmektedir. Tetkikler, denetlenecek alanların önemi ve geçmiş sonuçlar dikkate alınarak programlanmakta ve İç Kontrol Sistemi çerçevesinde uygulanıp raporlanmakta ve takip edilmektedir. 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.

Referans, Dokümanlar

- FEF İç Kontrol Sistemi Yönergesi
- FEF Öğretim Elemanı Görevlendirme Yazısı Örneği
- FEF Öğretmenlik Uygulaması Süreçlerinin Yürütülmesine Dair Yazışma Örneği
- TRÜ Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi
- FEF Görev Tanımları
- FEF Kalite Komisyonu Çalışmaları
- FEF Öğrenci Geçiş İşlemlerine Dair Yazışma Örneği
- FEF Bilgi Paketi
- TRÜ Akademik Teşvik Destek Mekanizmaları
- FEF performans göstergeleri
- Fakülte Akademisyenlerine Ait Projeler
- Fakülte Öğrencilerine Ait Projeler
- FEF Mali Süreçler Yazışma Örneği
- TRÜ Öğrenme Yönetim Sistemi (Moodle)

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Fakültemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve üniversitenin stratejik hedefleriyle uyumunu değerlendirmek amacıyla yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarının yapılmasını planlamaktadır. 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 akran ziyaretleri ön bir hazırlık olarak ele alınmaktadır. Ayrıca fakülte Kalite ve Akreditasyon Komisyonlarının yıl içinde yürüttükleri çalışmalar ve bu çalışmaların sonuçları yönetimin gözden geçirmesine katkı sunan geri bildirimler sağlamaktadır.

Referans, Dokümanlar

- FEF Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı
- Kalite Koordinatörlüğü Akran Ziyareti
- FEF Fakülte Yönetimi ve Bölüm Başkanları Değerlendirme Toplantısı
- FEF Performans Göstergeleri

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Fakültemiz Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini, sürekliliğini ve stratejik hedeflerle uyumunu değerlendirmek amacıyla her yıl düzenlenecek Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında girdi olarak aşağıdaki konulara yer verilmesi planlanmaktadır:

- a) İç tetkik sonuçları,
- b) Performans göstergeleri,
- c) Paydaş geri bildirimleri,
- ç) Risk analizleri,
- d) Kalite hedeflerinin gerçekleşme düzeyi,
- e) Uygunsuzluklar ve düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin durumu

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Üst yönetimin gözden geçirme 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.

Toplantı sonuçlarından kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini destekleyen kararların alınmasına temel oluşturmak amacıyla yararlanılacaktır.

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

Referans, Dokümanlar

- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Kayıtları
- FEF Performans Göstergeleri
- FEF Birim Öz Değerlendirme Raporu
- FEF Birim Faaliyet Raporu

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Fakültemiz, sunduğu hizmetlerin performansını ve etkinliğini sürekli olarak artırmayı, paydaşların mevcut şartlarını ve memnuniyet düzeylerini iyileştirmenin yanı sıra gelecekte ortaya çıkabilecek ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamayı temel bir ilke olarak benimsemektedir. Bu kapsamda, kurumumuz 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.

Referans, Dokümanlar

- FEF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- FEF Yazılı ve Sözlü Yapılan İstek, Öneri ve Şikâyet Talepleri
- FEF Talep İzleme Formları
- FEF 2025 PUKÖ Döngüsü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

Fakültemizde, uygunsuzluklara ilişkin durumların tespit edilmesi, 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, rutin faaliyetler sırasında yapılan gözlemler, yönetimin gözden geçirmeleri 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 ve ilgili birimler tarafından uygulanacaktır.

Referans, Dokümanlar

- FEF Memnuniyet Anketleri
- FEF Talep İzleme Raporları

 TRABZON ÜNİVERSİTESİ FATİH EĞİTİM FAKÜLTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FEF. KEK.0001
		Yayın Tarihi	17/03/2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/36

10.3. Sürekli İyileştirme

Fakültemiz eğitim-öğretim, araştırma ve idari hizmet süreçlerinin kalitesini artırmak için sürekli iyileştirme anlayışını benimsemiştir. Hizmet kalitesi ile paydaş memnuniyet düzeylerinin arttırılması uygulamaları ön plandadır. Analiz ve değerlendirme sonuçlarının gözden geçirilmesi, çıktıların değerlendirilmesi, sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak görülmektedir. Fakültede tespit edilen uygunsuzluklara karşı yapılan faaliyetler sonucunda risk ve fırsatlar gözden geçirilir, gerektiğinde güncellenir. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlere dair toplanmış belge ve bilginin sürekliliği sağlanmakta, kayıtlar muhafaza edilmektedir. Bu amaçla ders ve program değerlendirme sonuçları, mezun ve paydaş geri bildirimleri dikkate alınarak iyileştirme projeleri geliştirilmektedir. Dijitalleşmenin ve hizmet kalitesinin artırılması gibi alanlarda yenilikçi uygulamalar teşvik edilmektedir.

Referans, Dokümanlar

- FEF İç Tetkik Prosedürü
- FEF Paydaş Memnuniyet Anketleri
- TRÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- TRÜ Mevzuatları
- Mezun Bilgi Sistemi
- TRÜ Dijital Toplantı Arşivi