



MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

2023

İÇİNDEKİLER

A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE	3
A.1. Liderlik ve Kalite.....	3
A.1.1. Yönetim Modeli ve İdari Yapı.....	3
A.1.2. Liderlik	3
A.1.3. Birimsel Dönüşüm Kapasitesi	4
A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları	5
A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik.....	6
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	7
A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar.....	7
A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler	8
A.2.3. Performans Yönetimi.....	9
A.3. Yönetim Sistemleri	10
A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi.....	10
A.3.4. Süreç Yönetimi	10
A.4. Paydaş Katılımı	11
A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı	11
B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM	12
B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri	12
B.3.5. Sosyal, Kültürel, Sportif Faaliyetler	12
C. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME.....	12
GÜÇLÜ YÖNLER	13
1. Liderlik, Yönetim ve Kalite.....	13
2. Eğitim ve Öğretim	14
GELİŞTİRMEYE AÇIK YÖNLER	14
1. Liderlik, Yönetim ve Kalite.....	14
2. Eğitim ve Öğretim	14

Özet

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliğinin "Kurum İç Değerlendirme Süreci ve Takvimi" başlıklı 19'uncu maddesi uyarınca; Birimimizde kalite geliştirme faaliyetlerini koordine etmek ve destek hizmetlerini yürütmek üzere Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Kalite Kurulu 19.03.2019 tarih ve E.4016 sayılı kararla kurulmuş olup faaliyetlerine başlamıştır.

Birim Hakkında Bilgiler

Muş Alparslan Üniversitesinin 5662 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Ekli Cetvellerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 29 Mayıs 2007 tarih ve 26536 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5662 sayılı kanunun Ek 86'ncı maddesi kapsamında kurulan Muş Alparslan Üniversitesine bağlı idari birim olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Başkanlığımız Üniversitemizin öğrenci ve personeline yönelik 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunun 46 ve 47'inci maddesi ile Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı hakkında 124 sayılı kanun hükmünde kararnamenin 32'nci maddesinde belirtilen görevleri yerine getirmektedir.

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:

- a) Öğrencilerin ve personelin, sağlık işleri ve tedavileri ile ilgili hizmetleri yürütmek,
- b) Öğrencilerin ve personelin barınma, yemek ve benzeri ihtiyaçlarını karşılamak,
- c) Öğrencilerin ve personelin, spor, kültürel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak faaliyetleri düzenlemek.

Şeklinde tanımlanmıştır.

1. İletişim Bilgileri

AD SOYAD	UNVAN	E-POSTA	DAHİLİ
Şükrü ÇOBANOĞLU	Daire Başkanı	s.cobanoglu@alparslan.edu.tr	1150
Eyyup DAĞ	Konukevi Müdürü	e.dag@alparslan.edu.tr	1266
Süleyman BARLAS	Konukevi Müdür Yardımcısı	s.barlas@alparslan.edu.tr	1268
Orumbay YAŞAR	Şube Müdürü	o.yasar@alparslan.edu.tr	1151
Fırat AYKAN	Şube Müdürü	f.aykan@alparslan.edu.tr	1152
Veysel AKARSU	Şube Müdürü V.	v.akarsu2@alparslan.edu.tr	1156
Ahmet TÜRKAN	Şube Müdürü V.	a.turkan@alparslan.edu.tr	1165

Üniversitemiz Kalite Güvencesi Yönergesi kapsamında Başkanlığımız Kalite Kurulu aşağıdaki bilgileri yazılı personelden oluşturulmuştur.

AD SOYAD	UNVAN	E-POSTA	DAHİLİ
Şükrü ÇOBANOĞLU	Daire Başkanı	s.cobanoglu@alparslan.edu.tr	1150
Orumbay YAŞAR	Şube Müdürü	o.yasar@alparslan.edu.tr	1151
Fırat AYKAN	Şube Müdürü	f.aykan@alparslan.edu.tr	1152

2. Tarihsel Gelişim (Birim Hakkında):

Yönetim modeli ve idari yapımız Daire Başkanlığı olarak belirlenmiş ve teşkilat şeması Başkanlığımız görev alanları doğrultusunda oluşturulmuştur. Başkanlığımız teşkilat şemasında Satınalma ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü, Sosyal ve Kültürel Hizmetler Şube Müdürlüğü, Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü ve Spor Hizmetleri Şube Müdürlüğü bulunmaktadır. Üniversitemiz Yönetim Kurulu'nun 07.08.2023 tarihli ve 41 sayılı toplantısında alınan 3 numaralı kararı gereğince, doğrudan Genel Sekreterliğe bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren “Konukevi Müdürlüğü”, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'na devredilmiştir.

Başkanlığımız bünyesinde 1 Daire Başkanı, 4 Şube Müdürü, 1 Şef, 1 Diyetisyen, 1 Psikolog, 1 Hemşire, 1 Tekniker, 1 Teknisyen, 3 Bilgisayar işletmeni, 2 Memur, 2 Hizmetli ve 1 Sürekli İşçi ile hizmet vermektedir.

Konukevimiz, Muş Alparslan Üniversitesi bünyesinde 10.02.2017 tarihinden itibaren hizmet vermektedir. Külliyeimiz içerisinde yer alan ve 5944^{m2} üzerine inşa edilen Konukevimizde; 2 adet Kral odası, 2 adet Suit oda 13 adet Twin oda ve 9 adet Dabıl olmak üzere toplamda 43 misafir ağırlama kapasitesine sahip 26 odamız bulunmaktadır. Tüm odalarımızda; Lcd.Tv., internet, dahili telefon, 24 saat sıcak su, mini bar, çelik kasa mevcuttur. Aynı zamanda Konukevimizde 1 adet Restoran 1 adet Kahvaltı salonu 1 adet Çamaşırhane, 2 Adet Mescit (Bay–Bayan), 2 adet Profesyonel fitness salonu (Bay–Bayan), 2 Adet Hamam (Bay–Bayan), 2 Adet Sauna (Bay–Bayan) bulunmaktadır. Kahvaltı salonumuzda her gün sabah kahvaltısı ile Restoranımızda hafta içi her gün öğlen yemeği hizmeti verilmektedir. Ayrıca çamaşırhane ve ütü odamızda her türlü yıkama, ütü ve dikim işlemleri de yapılmaktadır. Konukevimizde yemek davetleri organize edilmekte olup tüm organizasyonlarımızda, deneyimli kadromuzla Muş Alparslan Üniversitesinin vizyonuna yakışır, tüm misafirlerimizin memnuniyetini ön planda tutan hizmet kalitesinden ödün vermeyen bir anlayışla hizmet sunulmaktadır. Aynı zamanda Konukevimizde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı öğrencilerine uygulama yapma imkânı da sunulmaktadır.

Başkanlığımıza bağlı faaliyetlerini sürdüren Konukevi Müdürlüğü bünyesinde 1 Konukevi Müdürü, 1 Konukevi Müdür Yardımcısı, 1 Sözleşmeli Personel, 1 Aşçı, 1 Teknisyen, 3 Hizmetli ve 6 Sürekli İşçi ile hizmet vermektedir.

A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetim Modeli ve İdari Yapı

Olgunluk düzeyi: 3

Birimin yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.

Yönetim modeli ve idari yapımız Daire Başkanlığı olarak belirlenmiş ve teşkilat şeması Başkanlığımız görev alanları doğrultusunda oluşturulmuştur (**Kanıt 1**). Başkanlığımız teşkilat şemasında Satınalma ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü, Sosyal ve Kültürel Hizmetler Şube Müdürlüğü, Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü ve Spor Hizmetleri Şube Müdürlüğü bulunmaktadır (**Kanıt 2**). Birim teşkilat şeması birim faaliyet raporu ile Başkanlığımızın web sitesinde yayımlanmıştır. Her mali yılbaşında Başkanlığımızın görev ve yetki alanları ile ilgili, kurul, komisyon ve teşkilatlar oluşturulmaktadır (**Kanıt 3**).

KANITLAR

- **Kanıt 1:** Birim Faaliyet Raporu (2023)
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 1 2023 Yılı Birim Faaliyet Raporu.pdf](#)
- **Kanıt 2:** Teşkilat Şeması
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 2 Teşkilat Şeması.pdf](#)
- **Kanıt 3:** Birim İçi Komisyonlar
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 3 Birim İçi Oluşturulan Komisyonlar.pdf](#)

A.1.2. Liderlik

Olgunluk düzeyi: 3

Birimin geneline yayılmış, kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimini destekleyen etkin liderlik uygulamaları bulunmaktadır.

Birimimizde Kalite Süreçleri Birim Kalite Komisyonu ve Birim Amiri başkanlığında belirli periyotlarda toplantılar gerçekleştirilecek olup ve tüm personelin karar alma süreçlerine etkin bir şekilde katılım sağlanacaktır. (**Kanıt 4, 5, 6,7**).

Birimimizde kaliteyi kalıcı bir şekilde koordine edilmesini sağlayan ve kalite süreçlerini sahiplenen liderlik anlayışı bulunmaktadır. Liderlik anlayışı birimizde izlenmekte ve izleme sonuçlarına göre önlem alınmaktadır. Birim yöneticilerinin liderlik özelliklerini geliştirmek için Şef ve Üstü Kadrolarda Görevli Yöneticilere ve birimde çalışan diğer personellere Yönelik Uzaktan Eğitim Kapısı Üzerinden Hizmet İçi Eğitime katılımın sağlanması için bilgilendirme yapılmıştır. (**Kanıt 7**).

KANITLAR

- Kanıt 4: Birim İçi Toplantı Tutanakları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 4 Birim İçi Toplantı Tutanakları.pdf](#)
- Kanıt 5: Öğrenci Kulüpleri Komisyonu Toplantı Tutanakları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 5 Öğrenci Kulüpleri Komisyonu Toplantı Tutanakları.pdf](#)
- Kanıt 6: Birim Kalite Komisyonu
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 6 Birim Kalite Komisyonu.pdf](#)
- Kanıt 7: Yöneticilere Yönelik Uzaktan Eğitim Kapısı Üzerinden Hizmet İçi Eğitim
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 7 Yöneticilere Yönelik Uzaktan Eğitim Kapısı Üzerinden Hizmet İçi Eğitim.pdf](#)

A.1.3. Birimsel Dönüşüm Kapasitesi

Olgunluk düzeyi: 3

Birimde değişim yönetimi yaklaşımı Birimin geneline yayılmış ve bütüncül olarak yürütülmektedir.

Üniversitemizin eğitim ve öğretim faaliyetlerinin yerine getirilmesi amaçlarında ve rekabet koşullarında Başkanlığımız yetki ve sorumluluk alanlarında değişen kanun, yönetmelik ve yönergeler konusunda hızlı bir şekilde adaptasyon sağlanmakta ve değişime ayak uydurmada hızlı hareket edilebilmektedir.

Başkanlığımız bünyesinde mediko sosyal birimi bulunmadığından dolayı öğrenci ve personelimize yönelik herhangi bir sağlık hizmeti verilememektedir. Ancak Sağlık Bakanlığı bünyesinde kurulan Üniversite Aile Sağlığı merkezi öğrencilerimiz ve personellerimize yönelik hastalık öncesi şikayetleri dinlemek, onlara önerilerde bulunmak, hastalıklarında tedavi süreçlerinde yardımcı olmak gibi tanı, tedavi, rehabilitasyon, danışmanlık hizmetleri ve kişiye yönelik düzenlenmesi öngörülen her türlü sağlık raporu, sevk evrakı, reçete ve benzeri belgeleri birinci basamak sağlık hizmeti sunmaktadır. Bunun yanında öğrenci ve personelimiz için uzman psikoloğumuz Fatma AKÇA YILMAZ gözetiminde psikolojik danışmanlık hizmeti sunulmaktadır. **(Kanıt 8)**

Üniversitemizin öğrenci yoğunluğu Merkez Külliye Yerleşkesinde olduğundan Başkanlığımıza bağlı Konukevi Müdürlüğü tarafından 2023 yılı sonunda faaliyete aldığımız Rahve Cafe Anadolu Çorbacısı, Çay Bahane ve Berber işletmelerimiz açılmış olup ilgili işletmelerimizde öğrencilerimize iyi ve kaliteli hizmet sunulmakla beraber; mevcut enflasyonist piyasa şartlarında öğrenci ve personelimize en uygun fiyatlarla hizmet vermektedir. **(Kanıt 9).**

Taşınmazlar Üniversitemiz İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Tarafından hızlı ve mevzuat çerçevesinde ihale edilmiş olup, öğrenci ve personele hizmet vermeye başlanmıştır. Yemek hizmeti ihalesi, hızlı ve mevzuat çerçevesinde ihale edilmiş olup, öğrenci ve personele hizmet vermeye başlanmıştır. **(Kanıt 10).**

Üniversitemizin bilimsel, teknik, sosyal ve toplumsal katkı alanlarında düzenlediği tüm faaliyetlere belirlenen Bütçe imkânları doğrultusunda hızlı ve zamanında gerekli destekler sağlanmaktadır.

KANITLAR

- Kanıt 8: Psikolojik Danışma Hizmeti
[A Kanıtlar-Kanıt 8/Psikolojik Danışma Hizmeti.pdf](#)
- Kanıt 9: İşletmeler Fiyat Listesi ve Görseller
[A Kanıtlar-Kanıt 9/İşletmeler Fiyat Listesi ve Görseller.pdf](#)
- Kanıt 10: İhale İlanları
[A Kanıtlar-Kanıt 10 İhale İlanları.pdf](#)

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Olgunluk düzeyi: 3

İç kalite güvencesi sistemi birimin geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir.

Takvim yılı içerisinde;

- ❖ Kısmi zamanlı öğrenci çalıştırma,
- ❖ Geçici işçi çalıştırma,
- ❖ Öğrenci Kulüplerinin talepleri,
- ❖ Yemek Hizmeti ve Yemek Bursu,
- ❖ Sportif yarışmalar,
- ❖ Bahar Şenlikleri,
- ❖ Mezuniyet törenleri,
- ❖ AR-GE Proje Pazarı
- ❖ Diğer mal ve hizmet alımları planlanmaktadır

Akademik yılbaşında Birimlerden çalışmaya hak kazanan kısmi zamanlı öğrencilerin iş akitleri imzalatılarak SGK girişleri yapılır ve öğrencilerin çalışmaları sağlanır. Birimlerden Başkanlığımıza ulaşan puantaj cetvelleri doğrultusunda Muş Alparslan Üniversitesi Kısmi zamanlı Öğrenci Çalıştırma Yönergesi kapsamında maaş ödemeleri yapılır.

Başkanlığımızca planlanan satın alma ve kiralamalar ilgili mevzuat çerçevesinde kamu yararı gözetilerek gerçekleştirilir.

Başkanlığımızın tüm iş ve işlemleri kalite çerçevesinde hazırlanan sorumluları ve yetkilileri tanımlanmış iş akış şemalarına göre uygulanmaktadır (**Kanıt 12**).

Birimimiz tüm çalışanları ile tüm süreçleri kapsayacak şekilde toplantılar gerçekleştirmiş olup, iç kalite güvence mekanizmaları (süreçler, PUKÖ çevrimleri, görevler, yetki ve sorumluluklar, kalite araçları) aktif olarak izlenmektedir (**Kanıt 13**).

Yemek hizmeti ile kantin, kafeteryalar ve diğer işletmeler Komisyonlarca kontrol mekanizmaları tarafından belirlenen aralıklarla kontrol edilmektedir (**Kanıt 14**).

PUKO döngüsü çerçevesinde kontrol aşamasında tespit edilen sorunların muhataplarına aynı sorunların tekrarı yaşanmaması için Birim Kalite Komisyonumuz gerekli önlemleri almaktadır (**Kanıt 15**).

Birimimiz tarafından hazırlanan teknik şartnameye uygun yemek hizmeti, diyetisyenimiz tarafından hazırlanan menüye göre verilmektedir ve yemek menüsü web sayfamızda yayımlanmaktadır (**Kanıt 16**).

KANITLAR

- **Kanıt 12:** İş Akış Şemaları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 12 İş Akış Şemaları.jpg](#)
- **Kanıt 13:** Toplantı Tutanakları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 13 Birim İçi Toplantı Tutanakları.pdf](#)

- **Kanıt 14:** Kurul Listeleri
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 14 Birim İçi Oluşturulan Komisyonlar.pdf](#)

- **Kanıt 15:** Birim Kalite Komisyonumuz
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 15 Birim Kalite Komisyonumuz.pdf](#)
- **Kanıt 16:** Yemek Listesi
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 16 Yemek Listesi.jpg](#)

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Olgunluk düzeyi: 4

Birimin kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.

Birim web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiler vermektedir (**Kanıt 17**); bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur. İç ve dış hesap verme yöntemleri kurgulanmıştır ve uygulanmaktadır. Sistemattir, ilan edilen takvim çerçevesinde gerçekleştirilir, sorumluları nettir. Alınan geri bildirimler ile eksiklikler tamamlanmaktadır. Organizasyon şeması, görev tanımları, iş akış şemaları, mevzuatlar, faaliyet raporları, etkinlik duyuruları, stratejik plan, günlük yemek menüsü gibi bilgiler web sayfamızda yayımlanmaktadır (**Kanıt 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24,25**).

Başkanlığımız işlemleri şeffaflık, verimlilik, gizlilik ve hesap verilebilirlik ilkeleri doğrultusunda yapılmaktadır ve Sayıştay denetimine tabidir. Mali tablolar ve faaliyetlere ilişkin bilgileri içeren faaliyet raporları hazırlanarak web sayfamızda yayınlanmaktadır.

Birimin bölgesindeki dış paydaşları, ilişkili olduğu yerel yönetimler, diğer üniversiteler, kamu kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve yerel halk ile ilişkileri değerlendirilmektedir.

KANITLAR

- Kanıt 17: Web Sayfamız
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 17 Web Sitemiz.jpg](#)
- Kanıt 18: Organizasyon Şeması
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 18 Teşkilat Şeması.pdf](#)
- Kanıt 19: Görev Tanımları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 19 Görev Tanımları.jpg](#)
- Kanıt 20: İş Akış Şemaları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 20 İş Akış Şemaları.jpg](#)
- Kanıt 21: Mevzuat Sayfamız
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 21 Mevzuat Sayfamız.jpg](#)
- Kanıt 22: Birim Faaliyet Raporları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 22 2022 Yılı Birim Faaliyet Raporu.pdf](#)
- Kanıt 23: Etkinlik Duyuruları
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 23 Etkinlik Duyuruları.jpg](#)

- Kanıt 24: Stratejik Plan - Performans Göstergeleri

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 24 Stratejik Plan - Performans Göstergeleri.pdf](#)

- Kanıt 25: Günlük Yemek Menüsü

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 25 Yemek Listesi.jpg](#) vb. bilgiler web sayfamızda paylaşılmaktadır.

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

Olgunluk düzeyi: 4

Misyon, vizyon ve politikalar doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

Misyon

Öğrencilerimizin ve personelimizin beden ve ruh sağlıklarını korumak, topluma yararlı bireyler haline getirmek amacıyla; çağdaş yöntemlerle yeterli ve kaliteli düzeyde beslenme, barınma, sağlık, kültür, spor, psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerini çağın gereklerine uygun olarak modern mekânlarda sunmak, sosyal ihtiyaçlarını karşılamaktır.

Vizyon

Sürekli gelişmeyi ve daha iyi hizmeti esas alan, tüm yerleşkelerinde, beslenme, barınma, sağlık, kültür ve spor hizmetlerinin sunulduğu, sosyal, yaşamsal aktivitelerin hayata geçirildiği, tercih edilen, taleplere cevap verebilen, kaynaklarını verimli kullanan, bilgi ve teknoloji ile donatılmış kalite odaklı öncü bir Daire Başkanlığı olmaktadır (**Kanıt 26**).

Politikalar

- ❖ Sağlık hizmetlerini Genel Sağlık Sigortası mevzuatına uygun yürütür, Aile Sağlığı Hekimliği ile de koordinasyonlu olarak mediko faaliyetlerini yürütülmesini sağlar.
- ❖ Üniversitemiz personeli ile bakmakla yükümlü oldukları yakınları ve yasalarla belirlenmiş koşulları taşıyan öğrencilerin sağlık sorunlarının çözülmesi için gerekli tedbirleri alır.
- ❖ Personel ve öğrencilerin ilgi alanlarına göre kültür ve spor alanlarında çalışmalar ve gösteriler düzenler.
- ❖ Öğrencilere burs ve kredi, beslenme, çalışma, dinlenme, boş zamanlarını değerlendirme ve iş bulma alanlarında yardımcı olacak hizmetlerde bulunur.
- ❖ Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yapar, öğrencilerin kişisel ve ailevi sorunlarını çözümlemeye çalışır.
- ❖ Hizmet alanına giren konularda araştırma ve uygulamalar yapar, yaptırır ve gerekli gördüklerini yayınlar.

- ❖ Hizmet veren meslek elemanlarının yetişme ve gelişmelerini sağlamak için hizmet içi eğitim programları düzenler.
- ❖ Personel ve öğrencilere yönelik geziler düzenler ve sosyal ihtiyaçlarını karşılar.
- ❖ Görev alanı içerisine giren konularla ilgili üniversitemiz öğrencileri ile ilgili satın alma iş ve işlemlerini yürütür.
- ❖ Üniversitemizde engellilere yönelik fiziki düzenlemelerin (rampalar, engelli tuvaletleri, asansörler, engelli otoparkları gibi) yapılması için ilgili birimlerle koordinasyonu sağlar.
- ❖ Bütün bu hizmetlerin görülmesi için gerekli olan toplantı ve tiyatro salonları, spor salon ve sahaları, kamp yerleri sağlar, bu ve benzeri diğer tesisleri kurar, işletir veya işletir. Bu amaca yönelik olarak üniversitenin diğer birimleri ve üniversite dışındaki kuruluşlarla işbirliği içinde çalışır.

KANITLAR

- **Kanıt 26:** Misyon ve Vizyonumuz

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 26 Misyon Vizyon ve Hedefimiz.jpg](#)

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

Olgunluk düzeyi: 4

Birim uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirerek gelecek planlarına yansıtılmaktadır.

Stratejik Amacımız

Üniversitelerde hizmet verdiği kesimin bütünü için sosyal, kültürel danışma ve rehberlik ile spor ihtiyaçlarını karşılayan bir hizmet birimi ve aynı zamanda eğitim-öğretimin desteklenmesi amacıyla bu alanda uygulama ve araştırmaların yapıldığı bir uygulama dairesi olmak,

Üniversitemiz öğrenci ve personeline yönelik hizmetlerin, daha verimli hale dönüştürülebilmesi için, gelecek yıllarda ulaşmak istenen hedeflerin ve yapılması düşünülen faaliyetlerin bir plan ve program çerçevesinde gerçekleştirilebilmesini sağlamaktır.

Hedeflerimiz

- ❖ Öğrenci kulüplerimizin tamamını aktif hale getirmek.
- ❖ Öğrenci kulüplerinin üniversitemiz adına düzenlenecek faaliyetlerde etkin olarak yer almasını sağlamak.
- ❖ Üniversitemiz bünyesinde spor etkinlikleri düzenlemek.
- ❖ Sportif faaliyetleri desteklemek.
- ❖ Üniversitemiz bünyesinde müzik grupları oluşturmak.
- ❖ Konserler düzenlemek.
- ❖ Üniversite öğrencileri için tiyatro gösterimi organize etmek.
- ❖ Sinema gösterimleri düzenlemek.
- ❖ Engelli öğrencileri belirleyip öğrenimlerini kolaylaştırıcı çalışmalar yapmak.
- ❖ Konferanslar ve paneller düzenlemek.
- ❖ Geziler düzenlemek.
- ❖ Yemekhane ve kafeteryalarda kalite ve hizmet standartlarını yükseltmektir (Kanıt 27).

KANITLAR

- **Kanıt 27:** Misyon ve Vizyonumuz

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 27 Misyon Vizyon ve Hedefimiz.jpg](#)

A.2.3. Performans Yönetimi

Olgunluk düzeyi: 4

Birimde performans göstergelerinin işlerliği ve performans yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Birimde performans yönetim sistemleri bütünsel bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Bu sistemler birimin stratejik amaçları doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve geleceğe hazırlanmasına yardımcı olur. Performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır. Birimin stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetimi süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir. Tüm temel etkinlikleri kapsayan bilimsel (genel, anahtar, uzaktan eğitim vb.) performans göstergeleri tanımlanmış ve paylaşılmıştır. Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile nasıl ilişkilendirildiği tanımlanmış ve yazılıdır. Kararlara yansıma örnekleri mevcuttur. Yıllar içinde nasıl değiştiği takip edilmektedir (**Kanıt 28**), bu izlemenin sonuçları yazılıdır ve gerektiği şekilde kullanıldığına dair kanıtlar mevcuttur.

KANITLAR

- **Kanıt 28:** Performans Programı İzleme ve Değerlendirme Yazısı ve Verileri [A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 28 Performans Göstergeleri.pdf](#)

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

Olgunluk düzeyi: 4

Birimde insan kaynakları yönetimi uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

İnsan kaynakları yönetimine ilişkin kurallar ve süreçler bulunmaktadır. Şeffaf şekilde yürütülen bu süreçler Birimde herkes tarafından bilinmektedir. Eğitim ve liyakat öncelikli kriter olup, yetkinliklerin artırılması temel hedeftir. Çalışan memnuniyet, şikâyet ve önerilerini belirlemek ve izlemek amacıyla aylık personel toplantıları yapılmaktadır.

Başkanlığımızda 2022 yılı içerisinde 21 personel görev yapmıştır. **(Kanıt 29).**

Üniversitemizce gerçekleştirilen hizmet-içi eğitimlere personelin katılımı sağlanmaktadır, **(Kanıt 30).**

İdari personellerin hak ve menfaatleri için gerekli başvuruları alınmakta ve ilgili yerlere iletilmektedir **(Kanıt 31).**

KANITLAR

- **Kanıt 29:** Personel Bilgileri

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 29 Faaliyet Raporu Personel Durumu.pdf](#)

- **Kanıt 30:** Hizmet İçi Eğitim Yazı Örnekleri

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 30 Hizmet İçi Eğitim Yazı Örnekleri.pdf](#)

- **Kanıt 31:** Tayin Başvuru Yazı Örneği

[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 31 Tayin Başvuru Yazı Örneği.pdf](#)

A.3.4. Süreç Yönetimi

Olgunluk düzeyi: 4

Birimde süreç yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

Başkanlığımızda tüm faaliyet alanlarını kapsayacak şekilde iş akış süreçleri oluşturulmuştur **(Kanıt 32).**

Birimimiz tüm çalışanları ile tüm süreçleri kapsayacak şekilde toplantılar gerçekleştirmiş olup, iç kalite güvence mekanizmaları (süreçler, PUKÖ çevrimleri, görevler, yetki ve sorumluluklar, kalite araçları) aktif olarak izlenmektedir **(Kanıt 33).**

Başkanlığımız misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan yönetim modeli ve idari yapılanması, süreçlerle uyumlu olarak oluşturulmuştur **(Kanıt 34, 35).**

KANITLAR

- **Kanıt 32: İş Akış şemaları**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 32 İş Akış Şemaları.jpg](#)
- **Kanıt 33: Toplantı Tutanakları**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 33 Toplantı Tutanakları.pdf](#)
- **Kanıt 34: Teşkilat Şemamız**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 34 Teşkilat Şeması.pdf](#)
- **Kanıt 35: Kurul, Komisyon ve Teşkilat Listesi**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 35 Birim İçi Oluşturulan Komisyonlar.pdf](#)

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Olgunluk düzeyi: 3

Tüm süreçlerdeki PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak üzere Birimin geneline yayılmış mekanizmalar bulunmaktadır.

İç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır. Gerçekleşen katılımın etkinliği, bilimselliği ve sürekliliği irdelenmektedir. Uygulama örnekleri, iç kalite güvencesi sisteminde özellikle öğrenci ve dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur (**Kanıt 36**). Sonuçlar değerlendirilmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

İç ve dış paydaşlarla toplantılar yapılmıştır. (**Kanıt 37,38**)

KANITLAR

- **Kanıt 36: Paydaş Listesi**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 36 İç ve Dış Paydaş Listesi.pdf](#)
- **Kanıt 37: İç Paydaşla Yapılan Toplantılar**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 37 İç Paydaşla Yapılan Toplantılar.pdf](#)
- **Kanıt 38: Dış Paydaşla Yapılan Toplantılar**
[A Kanıtlar \(Liderlik Yönetim ve Kalite\)\Kanıt 33 Toplantı Tutanakları.pdf](#)

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

B.3.5. Sosyal, Kültürel, Sportif Faaliyetler

Olgunluk düzeyi: 4

Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet mekanizmaları izlenmekte, İhtiyaçlar/talepler doğrultusunda faaliyetler çeşitlendirilmekte ve iyileştirilmektedir

Üniversitemizde öğrencilerin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler gerçekleştirebilecekleri imkânlar bulunmaktadır. Öğrenci gelişimine yönelik sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler için üniversitenin tesisleri sürekli kullanıma açıktır. Üniversitemiz bünyesinde Bir adet kapalı spor salonu (Fitness salonu, çok amaçlı salon, boks salonu, güreş salonu, cimlastik salonu bulunmakta), bir adet halı saha, bir adet **(Kanıt 40)**.

Öğrenci kulüplerinin kurulması, faaliyetleri ve faaliyet destekleri, izlenmesi, değerlendirme sistemi, Üniversitemiz öğrenci toplulukları yönergesi doğrultusunda yapılmaktadır. **(Kanıt 41)**. Üniversitemiz birimleri bünyesinde yer alan diğer salon/sahnelerin öğrenci kulüplerine tahsisi sağlanmaktadır. Üniversitemizde 84 öğrenci kulübü faaliyetlerini sürdürmektedir **(Kanıt 42)**.

KANITLAR

- **Kanıt 40:** Birim Faaliyet Raporu
[B Kanıtlar \(Eğitim ve Öğretim\)\Kanıt 40 2022 Yılı Birim Faaliyet Raporu.pdf](#)
- **Kanıt 41:** Öğrenci Kulüpleri Yönergesi
[B Kanıtlar \(Eğitim ve Öğretim\)\Kanıt 41 Öğrenci Kulüpleri Yönergesi.pdf](#)
- **Kanıt 42:** Öğrenci Kulüp Listesi
[B Kanıtlar \(Eğitim ve Öğretim\)\Kanıt 42 Öğrenci Kulüpleri Listesi.jpg](#)

C. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

- ❖ Sosyal Kültürel Faaliyetler; Üniversitemiz öğrenci kulüplerince planlanan ve Öğrenci Kulüpleri Etkinlik Komisyonunca onaylanan etkinliklerin tamamı Başkanlığımızca yerine getirilmektedir.
- ❖ Öğrenci Çalıştırma; Başarılı ve gelir düzeyi düşük kısmi zamanlı öğrencimizin çalışmaları başarıyla yürütülmektedir.
- ❖ Beslenme Hizmetleri; Üniversitemizde; Merkez Yemekhane, İslami İlimler Fakültesi Yemekhanesi, Malazgirt MYO Yemekhanesi, Bulanık MYO Yemekhanesi bulunmakta olup, tüm yemekhanelerde öğrenci, personele ve misafirlere yemek hizmeti verilmektedir.

- ❖ Spor Faaliyetleri; Üniversitemiz takımları tarafından talep edilen spor malzeme ihtiyaçları karşılanmış, talep edilen spor etkinlik organizasyonları bütçe imkanlarına göre desteklenmiştir. Üniversitemizi temsilen il dışındaki organizasyonlara katılan öğrencilerimizin giderleri karşılanmıştır.
- ❖ Sağlık Hizmetleri; Başkanlığımıza bağlı olarak 1 Diyetisyen, Rehberlik ve Danışmalık Servisimizde görevli olan 1 Psikolog öğrenci ve personelimize hizmet vermektedir.
- ❖ Mali İşlemler; Başkanlığımız mali iş ve işlemleri ilgili mevzuatlar çerçevesinde yürütülmekte olup iç ve dış denetim sonuçlarında herhangi bir olumsuzluğa rastlanmamıştır.

Başkanlığımızın faaliyet alanı içerisinde gerçekleştirilen hizmetlerde aksama ve hata oluşmaması amacıyla dönem faaliyet raporları ve rutin kontroller gerçekleştirilmektedir.

Genel durum değerlendirmesinde belirtilen hususlar dışında Birimimizin güçlü ve gelişmeye açık yönleri aşağıda özet olarak sunulmuştur.

GÜÇLÜ YÖNLER

1. Liderlik, Yönetim ve Kalite

- Yönetim alanında farklı alan ve görevlerde çalışmış, tecrübeli donanımlı yöneticilerin görev alması,
- Genç, dinamik öğrenmeye açık takım çalışmasına uyumlu, bilgi açısından donanımlı personele sahip olması,
- Personellerimizi ortak hedeflere yönelten, kararları takımıyla beraber alan, daima değişime açık lider yöneticilerin olması,
- Üniversitemizin eğitim ve öğretim faaliyetlerinin yerine getirilmesi amaçlarında ve rekabet koşullarında Başkanlığımız yetki ve sorumluluk alanlarında değişen kanun, yönetmelik ve yönergeler konusunda hızlı bir şekilde adaptasyon sağlanabilmesi,
- Birim web sayfamızın aktif olarak kullanımı,
- Başkanlığımızda kalite güvencesi kültürünü geliştirmek için oluşturulan Birim Kalite Komisyonu,
- Kalite güvencesi kapsamında sorumluluklarımızla doğru orantılı olarak, göstermiş olduğumuz performans sonuçlarıyla ilgili düzenli, güvenli ve güncel bilgileri kolay erişilebilir şekilde paylaşarak kamuoyunu bilgilendirmek,
- Misyon, Vizyon ve politikaları benimsemiş personellere sahip olmamız
- Stratejik amaç ve hedefleri benimsemiş personellere sahip olmamız,
- Performans yönetimindeki gösterge verilerine ulaşma oranımız,

2. Eğitim ve Öğretim

- 84 öğrenci kulübümüzün bulunması,
- Üniversitemiz tarafından öğrenci kulüplerimizin Üniversite Sporları Federasyonu tarafından düzenlenen sportif yarışmalara katılabilmesi amacıyla desteklenmesi,
- Üniversitemiz tarafından öğrenci kulüplerimizin bilimsel yarışma ve festivallere katılabilmesi amacıyla desteklenmesi güçlü yönümüzdür.

GELİŞTİRMeye AÇIK YÖNLER

1. Liderlik, Yönetim ve Kalite

- Değişen teknolojik yenilik ve uygulamalara adapte olma yönümüz,
- Motivasyon kaynaklarının geliştirilmesi,
- Mevzuat ve bürokraside gerçekleşen hızlı değişimler,
- Web Sayfalarının gelişimlere entegrasyonu,
- Personelin kalite güvence sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak için bilgi düzeylerinin geliştirilmesi,
- Sosyal medya araçlarının; güncel, etkin ve farklı platformların kullanımı,
- Öğrencilerin sosyal alanda gelişmelerini sağlayacak faaliyetlerin artırılması,
- Öğrenci kulüplerimizin tanınırlığını sağlayacak tedbirler almak,
- Yemek hizmetinden yararlanan öğrenci sayısının artırılmasına yönelik çalışmalar,
- Personel eksikliği,
- Tüm paydaşlarımızın sunduğumuz hizmetlerden memnuniyetini sürdürmemiz ve memnuniyet oranlarını yükseltmeye devam etmemiz geliştirmeye açık yönümüzdür.

2. Eğitim ve Öğretim

- Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinin artırılması,
- Kulüplere üye öğrenci sayılarının artırılması
- Yarışmaya katılan takımlarımızın üst sıralarda yer alması için motive edilmesi,
- Kulüplere ofis verilmesi geliştirmeye açık yönümüzdür.