

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	1	53



İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No		KEK	
		Yayın Tarihi		02.01.2012	
		Revizyon No		12	
		Revizyon Tarihi		14.07.2026	
		Sayfa No		2	53

İÇİNDEKİLER		Sayfa No	ISO 9001:2015 Madde No
0	Giriş	5	
0.1	Üniversite Tanıtımı	5	
0.2	Misyon, Vizyon	7	
0.3	İletişim	8	
1.0	Kapsam	8	1
1.1	Genel	8	-
1.2	Kalite El Kitabı Revizyon Durumu	14	-
1.3	Kalite El Kitabının Kontrollü Dağıtım ve Değişikliği	15	-
2.0	Atıf Yapılan Standartlar ve/veya Dokümanlar	16	—
3.0	Terimler ve Tarifler	16	2
4.0	Kuruluşun Bağlamı	17	3
4.1	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	17	4.1
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	20	4.2
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	21	4.3
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	22	4.4
5.0	Liderlik	23	5
5.1	Liderlik ve Taahhüt	24	5.1
5.1.1	Genel	24	5.1.1
5.1.2	Müşteri Odaklılık	24	5.1.2
5.2	Politika	25	5.2
5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması	25	5.2.1
5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	25	5.2.2
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	26	5.3
6.0	Planlama	26	6
6.1	Risklere ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	28	6.1
6.2	Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama	28	6.2
6.3	Değişikliklerin Planlanması	29	6.3
7.0	Destek	29	7
7.1	Kaynaklar	29	7.1

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No		KEK	
		Yayın Tarihi		02.01.2012	
		Revizyon No		12	
		Revizyon Tarihi		14.07.2026	
		Sayfa No		3	53

7.1.1	Genel	29	7.1.1
7.1.2	Kişiler	29	7.1.2
7.1.3	Altyapı	29	7.1.3
7.1.4	Proseslerin İşletimi için Ortam	30	7.1.4
7.1.5	İzleme ve Ölçme Kaynakları	31	7.1.5
7.1.6	Kurumsal Bilgi	32	7.1.6
7.2	Yetkinlik	32	7.2
7.3	Farkındalık	33	7.3
7.4	İletişim	33	7.4
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	33	7.5
7.5.1	Genel	33	7.5.1
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	34	7.5.2
7.5.3	Dokümante edilmiş Bilginin Kontrolü	34	7.5.3
8.0	Operasyon	35	8
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	35	8.1
8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	35	8.2
8.2.1	Müşteri ile İletişim	35	8.2.1
8.2.2	Ürün ve Hizmetler ile İlgili Şartların Tayin Edilmesi	36	8.2.2
8.2.3	Ürün ve Hizmetler ile İlgili Şartların Gözden Geçirilmesi	36	8.2.3
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	36	8.2.4
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	37	8.3
8.3.1	Genel	37	8.3.1
8.3.2	Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması	37	8.3.2
8.3.3	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	37	8.3.3
8.3.4	Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	38	8.3.4
8.3.5	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	39	8.3.5
8.3.6	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	39	8.3.6
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	40	8.4
8.4.1	Genel	40	8.4.1
8.4.2	Kontrolünün Tipi ve Boyutu	40	8.4.2
8.4.3	Dış Tedarikçiler İçin Bilgi	41	8.4.3
8.5	Ürün ve Hizmetin Sunumu	41	8.5

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No		KEK	
		Yayın Tarihi		02.01.2012	
		Revizyon No		12	
		Revizyon Tarihi		14.07.2026	
		Sayfa No		4	53

8.5.1	Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	42	8.5.1
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	42	8.5.2
8.5.3	Müşterilere veya Dış Tedarikçiye ait Mülkiyet	43	8.5.3
8.5.4	Muhafaza	44	8.5.4
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	45	8.5.5
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	45	8.5.6
8.6	Ürün ve Hizmetleri Piyasaya Sunumu	46	8.6
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	46	8.7
9.0	Performans Değerlendirme	46	9
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	46	9.1
9.1.1	Genel	46	9.1.1
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti	47	9.1.2
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	47	9.1.3
9.2	İç Tetkik	48	9.2
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	48	9.3
9.3.1	Genel	49	9.3.1
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	49	9.3.2
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	50	9.3.3
10.0	İyileştirme	50	10
10.1	Genel	50	10.1
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	51	10.2
10.3	Sürekli İyileştirme	53	10.3

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		5	53

Giriş

0.1 Üniversite Tanıtımı

Okan Kültür, Eğitim ve Spor Vakfı, 1986 yılında toplumsal, kültürel ve ekonomik alanlarda, spor, Sağlık ve eğitim sorunları üzerinde araştırma ve çalışmalar yapmak, sorunların ülke bütünlüğü içinde çözümüne ilişkin öneriler hazırlayarak bunların çözümünde devlete yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur. Türkiye'nin en genç ve dinamik üniversitelerinden İstanbul Okan Üniversitesi; Okan Kültür, Eğitim ve Spor Vakfı tarafından resmi olarak 1999 yılında kurulmuştur. İstanbul Okan Üniversitesi, eğitim-öğretime 2003-2004 akademik yılında başlamıştır. 2006-2007 öğretim yılından itibaren yeni ve modern Tuzla Kampüsü'ne yerleşmiştir. 2014 yılında İstanbul Okan Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Eğitim ve Uygulama Hastanesi açılmıştır. 2016 yılında İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi 50 bin metrekare kapalı alana kurulmuştur.

2017 yılında İstanbul Okan Üniversitesi Tuzla Kampüsü'nde Bekir Okan Sanat, Kültür ve Kongre Merkezi'nin yapımına başlanmış olup 2018 yılı Eylül ayında tamamlanmıştır. 1550 kişilik çok amaçlı bir konferans salonuna, 3 katlı bir kütüphaneye ve sergi salonuna ev sahipliği yapacak olup bölgenin en büyük kültür ve sanat merkezi sıfatını taşıyacak olan kültür sanat ve kongre merkezinden diğer kurum ve kuruluşlar da yararlanabilecektir.

Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü 30 Haziran 2020 tarihli resmi gazetede ilan edildiği üzere kapatılarak, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü çatısı altında birleştirilmiştir (<https://www.resmigazete.gov.tr/30.06.2020>).

Ulusal-uluslararası akademik ve sektörel gelişmeler dikkate alınarak yapılan değerlendirmeler sonucunda Mühendislik Fakültesi isminin 03.03.2021 tarihli ve 3 sayılı Senato kararı gereği “Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi” olarak değiştirilmesine karar verilmiştir.

Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Konservatuvar ve Meslek Yüksekokulumuzun ilgili bölüm ve programlarının 2022-2023 Akademik yılından itibaren Tuzla Kampüsümüzde devam etmesine karar verilmiştir.

07.12.2022 tarihli ve 28 sayılı Senato kararı ile Türkçe ve Yabancı Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesinde Okan Dil kurs merkezinin ismi Okan-Tömer olarak değiştirilmesine karar verilmiştir.

10.05.2023 tarihli ve 14 sayılı Senato kararı ile Hazerfan Ahmet Çelebi konferans salonunun ismi “Prof. Dr. Ramazan Nejat Tuncay” olarak değiştirilmesine karar verilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	6	53

Yenilikçi Tasarım Merkezinin, 07.06.2023 tarihli ve 17 sayılı Senato kararı ile kapatılmasına karar verilmiştir.

Finansal Riskleri Uygulama ve Araştırma Merkezinin adı, 26.07.2023 tarihli ve 21 sayılı Senato kararı ile “Ekonomik ve Finansal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi” olarak değiştirilmiştir.

02.08.2023 tarihli ve 22 sayılı Senato kararı ile Rektörlüğe bağlı Sürdürülebilirlik ve İnovasyon Merkezi açılmıştır.

01.11.2023 tarihli ve 29 sayılı Senato kararı ile:

- Avrupa Birliği Araştırma ve Uygulama Merkezi,
- Bilgisayar Araştırma ve Uygulama Merkezi,
- Sosyal Girişimcilik ve Sosyal Sorumluluk Uygulama ve Araştırma Merkezi,
- Turizm Uygulama ve Araştırma Merkezi

-Sağlık Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezinin kapatılmasının kabulüne karar verilmiştir. 12.12.2023 tarihli E-75850160-104.0103.01-83087 sayılı yazısı ve 21.12.2023 tarihli E-75850160-104.0103.01-2494 sayılı yazısı ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından da ilgili merkezlerin kapatılma teklifi uygun bulunmuştur.

01.11.2023 tarihli ve 29 sayılı Senato kararı ile statüsü farklı olan merkezlerden Uluslararası Micro Finans ve Sosyal Girişimcilik Merkezinin kapatılmasına karar verilmiştir.

04.08.2023 tarihli 32269 sayılı Resmi Gazete kararı ile Eczacılık Fakültesinin açılmasına karar verilmiştir.

03.01.2024 tarihli 1 sayılı Senato kararı ile Üniversitemiz Hukuk Fakültesi ve Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesinin birlikte teklif ettiği Hukuk ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezinin kurulmasına karar verilmiştir.

15.05.2024 tarihli 7 sayılı Senato kararı ile 15.01.2024 tarihinde vefat eden Konservatuvar Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Çetin Körükçüoğlu'nun adının Bekir Okan Kültür, Sanat ve Kongre Merkezinde bulunan Truva Salonu'nun ikiye bölünerek bir bölümüne verilmesinin kabulüne ve Müttevelli Heyet Başkanlığına sunulmasına karar verilmiştir.

28.08.2024 tarihli 12 sayılı Senato kararı ile bağımlılık ile mücadele komisyonu kurulmasına karar verilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	7	53

19.02.2025 tarihli 3 sayılı Senato kararı ile Strateji Komisyonunun kapatılmasına Strateji Planlama Ekibi Üyeleri ile Strateji Geliştirme(Yönlendirme) Kurulu üyelerinin oluşturulmasına karar verilmiştir. Ayrıca Strateji Planlama Ekibi Üyeleri ile Strateji Geliştirme(Yönlendirme) Kurulu üyeleri oluşturulduğundan Sosyal, Sağlık, Fen ve Sanat Bilimleri alanlarında ayrı çalışma grubunun kapatılmasına karar verilmiştir.

05.03.2025 tarihli 4 sayılı Senato kararı ile Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının 23.01.2025 tarihli ve E-34249659-770-4364 sayılı “Spor Dostu Kampüs Projesine” başvuru yapılmasına karar verilmiştir. Üniversitemiz Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından “Spor Dostu Kampüs “unvanına layık görülmüş olup, Türkiye genelinde ödül alan 47 üniversiteden biri olmuştur.

25.03.2026 tarihli 7 sayılı Senato kararı ile Sanat,Tasarım Uygulama ve Araştırma Merkezi kurulmuştur. Bu çerçevede, Üniversitemiz Rektörlüğü bünyesinde toplam 12 Uygulama ve Araştırma Merkezi faaliyetlerine devam etmektedir.

15.04.2026 tarihli 8 sayılı Senato kararı ile Üniversitemiz Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi, Elektrik-Elektronik Mühendisliği Bölümü, Elektrik-Elektronik Mühendisliği (İngilizce) Lisans Programı “Engelsiz Program Nişanı“ ödülüne başvuru yapılmasına karar verilmiştir.

01.06.2026 tarihinde Kadıköy-Hasanpaşa’da İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi Ek Hizmet Binası poliklinik hizmete açılmıştır.

Üniversitemiz bünyesinde Tuzla Kampüsü ve Mecidiyeköy Kampüsü olmak üzere 2 kampüs bulunmaktadır. İstanbul Okan Üniversitesinde 2025-2026 Eğitim-Öğretim yılında 11 fakülte, 2 meslek yüksekokulu, 1 konservatuvar ve 1 Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ile eğitime devam etmiştir.

0.2 Misyon ve Vizyon

VİZYONUMUZ

Toplumun, akademinin ve iş yaşamının gereksinimlerine evrensel standartlarda yanıt verebilen, yenilikçi, araştırmacı, girişimci ve öncü bir üniversite olmak.

MİSYONUMUZ

Bilgi, teknoloji, kültür ve insan odağında; bilim, sanat ve sporu bütüncül bir anlayışla birleştiren, öğrenmeyi öğreten, değişime uyum sağlayabilen, yenilikçi ve girişimci bir üniversite olarak nitelikli eğitim, öncü araştırmalar ve toplumsal katkı üretmek.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No	KEK
			Yayın Tarihi	02.01.2012
			Revizyon No	12
			Revizyon Tarihi	14.07.2026
			Sayfa No	8 53

Öğrencilerini; çevresel ve sosyal sürdürülebilirliği gözeten, bağımsız ve eleştirel düşünebilen, geleceği tasarlayabilen bireyler olarak yetiştirmek.

0.3 İletişim ve Kampüsler

İstanbul Okan Üniversitesi Tuzla Kampüsü

Adres: 34959 Akfırat-Tuzla / İstanbul

Tel: 0216 677 16 30

Fax: 0216 677 16 70

E-mail: okan@okan.edu.tr

İstanbul Okan Üniversitesi Mecidiyeköy Kampüsü

Adres: Avni Dilligil Sok. No:18 34394 Mecidiyeköy/İstanbul

Tel: 0212 212 65 26

Fax: 0212 216 18 03

E-mail: sbe@okan.edu.tr; fbe@okan.edu.tr; oksem@okan.edu.tr

1.0 Kapsam

1.1 Genel

KALİTE EL KİTABI üniversitemizin taahhüt ettiği hizmetleri gerçekleştirmek için gerekli olan yasal, hukuki koşullar ve yönetmelikler doğrultusunda yerine getirerek sürekli iyileştirme çerçevesinde tüm tarafların memnuniyetinin artırılması için **ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı** referans alınarak oluşturulmuştur ve ilgili standardın tüm maddeleri kapsama dâhil edilmiştir. ISO 9001:2015 KYS standardının uygulanabilir olmayan maddesi mevcut değildir.

Bu standart sistemin sürekli iyileştirilmesi ve müşteriye yürürlükteki mevzuat şartlarına uyulduğunun güvencesinin verilmesi için gereken prosesler dâhil olmak üzere sistemi etkin uygulayarak müşteri memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, kalite yönetim sistemimizin karşılaması gereken şartları belirtir.

Kalite Yönetim Sistemimiz, Kalite El Kitabında dokümante edilmiştir. Kalite El Kitabı ile iç iletişimin sağlanmasını ve Kalite Yönetim Sisteminin genel olarak özetlenmesini, kurumun her aşamasında anlaşılmasını, uygulanmasını ve devam ettirilmesi amaçlamaktadır. Kalite Yönetim sisteminin

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	9	53

uygulanmasından ve korunmasından tüm personelimiz sorumludur. Üniversitemiz hizmetlerini ulusal ve uluslararası yasal koşullara uygun olarak gerçekleştirir.

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı: İstanbul Okan Üniversitesi Yükseköğretim ve eğitim hizmetlerini kapsamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında Yükseköğretim ve Eğitim Hizmetleri

İstanbul Okan Üniversitesi Akademik Birimleri

1. Diş Hekimliği Fakültesi
2. Eczacılık Fakültesi
3. Eğitim Fakültesi
4. Hukuk Fakültesi
5. İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi
6. İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi
7. Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
8. Sağlık Bilimleri Fakültesi
9. Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi
10. Tıp Fakültesi
11. Uygulamalı Bilimler Fakültesi
12. Meslek Yüksekokulu
13. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
14. Konservatuvar
15. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İstanbul Okan Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Merkezleri

1. Diş Hekimliği Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
2. Ekonomik ve Finansal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
3. Enerji Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
4. Hukuk ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	10	53

5. Öğrenme Uygulama ve Araştırma Merkezi
6. Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi (OPDEM)
7. Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM)
8. Toplumsal Cinsiyet Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
9. Türkçe ve Yabancı Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
10. Ulaştırma Teknolojileri ve Akıllı Otomotiv Sistemleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
11. Uluslararası Ticaret Uygulama ve Araştırma Merkezi
12. Sanat ve Tasarım Uygulama ve Araştırma Merkezi

İstanbul Okan Üniversitesi Eğitim Merkezleri

1. İlk Yardım Eğitim Merkezi (OKİEM - OKİEEM)
2. Konfüçyus Enstitüsü
3. Mutfak Sanatları Merkezi
4. Onaylı Eğitim Organizasyonu (OEO)
5. Rus Kültür Merkezi
6. Simülasyon Merkezi
7. Sürdürülebilirlik ve İnovasyon Merkezi (SİM)
8. Sürekli Eğitim Merkezi (OKSEM)
9. Yabancı Dil Merkezleri

İstanbul Okan Üniversitesi İdari Birimleri

Üniversitemiz bünyesinde; Rektörlüğe bağlı 8 ve Genel Sekreterliğe bağlı 12 olmak üzere toplam 20 İdari Birim bulunmaktadır:

1. Aday İlişkileri Müdürlüğü
2. ARPROGED Direktörlüğü
3. Engelli Öğrenci Birimi
4. Kalite Yönetimi Birimi
5. Kariyer Merkezi Müdürlüğü

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		11	53

6. Kurumsal İletişim Müdürlüğü
7. Öğrenci Dekanlığı (Sağlık, Kültür ve Spor Müdürlüğü)
8. Uluslararası Ofis Koordinatörlüğü
9. Bilgi İşlem Müdürlüğü
10. Hukuk Müşavirliği
11. İdari İşler Müdürlüğü
12. İnsan Kaynakları Müdürlüğü
13. İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi
14. Kongre ve Etkinlik Merkezi Müdürlüğü
15. Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü
16. Mali İşler Koordinatörlüğü
17. Öğrenci İşleri Müdürlüğü
18. Yapı ve Teknik Hizmetler Müdürlüğü
19. Yazı İşleri ve Arşiv Müdürlüğü
20. Yurt Müdürlüğü

Hizmet Alanları

Laboratuvar ve Atölye	Sayı
Atölyeler	30
Laboratuvar (Üniversite)	81
TOPLAM	111

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	12	53

Sosyal ve Kültürel Alanlar

Konferans Salonları
Mevlana Konferans Salonu
Osman Hamdi Konferans Salonu
Mimar Sinan Konferans Salonu
Muhsin Ertuğrul Konferans Salonu
Bekir Okan Konferans Salonu
Prof. Dr. Şule Kut Konferans Salonu
Özer Ertuna Konferans Salonu
Hezarfen Ahmet Çelebi Konferans Salonu
Bekir Okan Sanat, Kültür ve Kongre Merkezi

Kütüphane ve Okuma Salonları
Tuzla Kampüsü Merkez Kütüphanesi
Tuzla Kampüsü Tıp Fakültesi Kütüphanesi
Mecidiyeköy Kampüsü Kütüphanesi
Meral Okan Yurdu Okuma Salonu
Mehmet Okan Yurdu Okuma Salonu
Sadık Kırbaş Yurdu Okuma Salonu
Türkan Ömer Okan Yurdu Okuma Salonu
Filiz Ömer Fesli Yurdu Okuma Salonu
Bekir Okan Sanat, Kültür ve Kongre Merkezi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	13	53

Kantin, Kafetaerya ve Diğer Hizmetler
Kantin - Kafeterya - Büfe
Personel Öğrenci Yemekhanesi
Restoran
Bayan Kuaförü
Bay Kuaförü
Kırtasiye
Market
Oyun Salonu ve Eğlence Merkezi
Satranç Salonu
Sinema Salonu
Müzik Stüdyosu
Dans Salonu
ATM
Kargo Hizmetleri

Spor Alanları

Spor Tesisi Alanları
Kapalı alan Spor Tesisi (1 adet)
Açık alan Spor Tesisleri (7 adet)

Yurt Alanları

Filiz Ömer Fesli Kız Yurdu
Türkan Ömer Kız Yurdu
Sadık Kırbaş Erkek Yurdu
Mehmet Okan Yurdu
Meral Okan Yurdu

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	14	53

Kapsam Dışı: İstanbul Okan Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi sınırlarını "Yükseköğretim ve Eğitim Hizmetleri" olarak belirlemiştir. Bu doğrultuda, doğrudan sağlık hizmeti sunan aşağıdaki birimler Kalite Yönetimi sistemi dışında tutulmuştur:

- İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi
- İstanbul Okan Üniversitesi Dış Hekimliği Mecidiyeköy Eğitim ve Uygulama Hastanesi
- İstanbul Okan Üniversitesi Dış Hekimliği Tuzla Eğitim ve Uygulama Hastanesi
- İstanbul Okan Üniversitesi Kadıköy Hasanpaşa Ek Hizmet Binası Polikliniği

1.2 Kalite El Kitabı Revizyon Durumu

REVİZYON SAYFASI

İstanbul Okan Üniversitesi El Kitabı Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanmıştır. Gerekli değişiklikler Doküman ve Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü gereğince yetkililerin onayı ile gerçekleştirilir. Tereddütlü durumlarda Kalite Yönetimde bulunan kopya esas alınır.

Sıra No.	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımlanması	İmza
1	12.07.2017	ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardına geçiş nedeniyle	
2	30.01.2019	Kurumsal isim ve logo değişikliği nedeniyle	
3	30.09.2020	Kurumun Tarihçesi değişikliği, Öğrenci İlişkileri prosedürü ve sürecinin eklenmesi nedeniyle	
4	31.12.2021	Kurumun tarihçesi değişikliği nedeniyle	
5	18.02.2022	Kurumun vizyonu, stratejik amaç ve hedefleri, Öğrenci İlişkileri prosedürü, Kurumsal İletişim prosedürü değişikliği nedeniyle	
6	09.06.2023	Kurumun tarihçe bilgisi, kampüs bilgisi değişikliği nedeniyle	
7	13.05.2024	Kurumun tarihçe bilgisinin değişikliği, protokol, imza töreni organizasyonel planlama prosedürünün eklenmesi, fırsat bilgilerinin eklenmesi nedeniyle	

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		15	53

8	06.08.2025	Kurumun tarihçe bilgisinin değişikliği, 4.2 ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması maddesinde belgelendirme kuruluşları, sürdürülebilir çevre ve iklim bilgilerinin eklenmesi, 5.3 Kurumsal yetki ve sorumluluklar maddesinde kalite politikasının bilgilendirmesinde değişiklik nedeniyle	
9	14.07.2026	Üniversite tanıtımı, misyon, vizyon, kalite yönetim sistemi kapsamında yükseköğretim ve eğitim hizmetleri, kapsam dışı bilgileri eklendi.	

1.3 Kalite El Kitabının Kontrollü Dağıtım ve Değişikliği

DAĞITIM SAYFASI

Kalite El Kitabı kapak sayfasında Kontrollü/Kontrolsüz Kopya durumu belirtilir. El kitabının herhangi bir bölümünde Kalite Yönetimden başkası revizyon ve/veya düzeltme yapamaz. Kalite Yönetim, üniversite dışından isteyenlere uygun gördüğü takdirde El Kitabının kontrolsüz kopyasını verir. El Kitabının kontrol altında olmayan kopyaları isteğe göre güncelleştirilir. Kalite El Kitabının kopyalarının verildiği İstanbul Okan Üniversitesi personeli ya da kuruluşun adı ve adresi bu sayfada belirtilir. Kalite El Kitabı sistemdeki değişikliklerin dokümante edilmesini sağlamak amacıyla Kalite Yönetim tarafından yılda bir kez incelenir. El Kitabının kontrolsüz kopyası işletme dışına verileceği zaman dağıtım sayfası çıkartılır. Bu El Kitabı'nın herhangi bir bölümünde olan değişiklikler her sayfada revizyon bölümünde belirtilir. Kalite el kitabının orijinali kalite yöneticisinde muhafaza edilir.

KONTROLLÜ KOPYA DAĞITIM LİSTESİ			
Kopya No.	Dağıtım Yapılan Kişiler Unvanı / Adı	Kuruluş Adı ve Adresi	Tarih

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		16	53

2.0 Atıf Yapılan Standartlar ve/veya Dökümanlar

Kalite Yönetim sistemimizin kurulması ve Kalite El Kitabının hazırlanmasında aşağıdaki dış dökümanın şartları dikkate alınmıştır.

ISO 9001:2015 (Kalite yönetim sistemleri –şartlar)

Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Üniversitemizin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim / çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3.0 Terimler ve Tarifler

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen terimleri ve tarifleri kullanır. Ancak bu standartlarda verilen bazı tanım ve tarifler, üniversitemiz açısından yeniden değerlendirilmiştir. Bu noktada; standartta kullanılan terimler ile bunların İstanbul Okan Üniversitesi KYS kapsamındaki karşılıkları ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir. Açıklamaya ihtiyaç duyulan terimler ve tariflerin tanımlamaları Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürün içindeki tanımlar kısmında ayrıca açıklanmıştır.

Ürün:

TS EN ISO 9001:2015 standartlarının 3.Terimler ve Tarifler başlıklı maddesinde: “Bu Standard’ın metni içinde yer alan “ürün” terimi, aynı zamanda “hizmet” anlamına da gelebilir” denilmektedir. İstanbul Okan Üniversitesi, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi İstanbul Okan Üniversitesi KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri:

“Müşteri” tanımı ISO 9000 standardında “Ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış ve müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususunu belirtmektedir. Bununla birlikte müşteri kelimesi günlük hayatta ticari bir ilişkiyi de kapsayacak şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		17	53

İstanbul Okan Üniversitesi'nden eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, çoğunlukla öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapısından dolayı “Müşteri” tanımı İstanbul Okan Üniversitesi KYS kapsamında “**Öğrenci**” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar “**Paydaş**” olarak kullanılmıştır.

KEK: Kalite El Kitabı

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

OİS: Öğrenci İşleri Sistemi

CRM: Müşteri İlişkiler Yönetimi

İlgili Doküman

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

Kod:

PR.KYS.001

4.0 Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz, aşağıda belirtilen amaçların stratejik yönü ile ilgili olan kısımlarına ve kalite yönetim sistemimizin oluşturulan amaçların sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş olup bu iç ve dış hususlar ile ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Bu kapsamda FR.KYS.002 “İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Formu” hazırlanarak, dış bağlam ve iç bağlamın anlaşılması kapsamında başlıklar oluşturulmuştur.

Stratejik Plan (2026-2030) Uzgörü çalışmaları ve Kalite Komisyonu toplantı sonuçları doğrultusunda hazırlanmıştır.

Stratejik Amaçlar

Amaç 1: Kaliteyi önceleyen, disiplinlerarası ve yenilikçi öğretim modelleriyle uluslararası düzeyde nitelikli bir öğrenme süreci sağlayarak donanımlı bireyler yetiştirmek.

Amaç 2: Üniversitenin araştırma faaliyetlerinin nitelik ve niceliğini artırmak.

Amaç 3: Üniversitemizin Uluslararası tercih edilebilirliğini, iş birliklerini ve görünürlüğünü arttırarak, uluslararasılaşmayı güçlendirmek.

Amaç 4: Toplumsal katkı sağlamaya yönelik olarak sürdürülebilir kalkınma hedeflerine yönelik faaliyetler yürütmek, iş birlikleri ve hizmetleri arttırmak.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No		KEK	
		Yayın Tarihi		02.01.2012	
		Revizyon No		12	
		Revizyon Tarihi		14.07.2026	
		Sayfa No		18	53

Amaç 5: İstanbul Okan Üniversitesi kültürünü ve değerlerini koruyarak, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alan, akademik ve idari süreçlerde kurumsallaşmayı ve performansı artırmak, iletişimi ve kaliteyi geliştirmek.

Stratejik Hedefler

HEDEF (H1.1) Ulusal ve uluslararası standartlar ile uyumlu eğitim programlarının yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması.

HEDEF (H1.2) Ulusal ve uluslararası akreditasyona sahip program sayısını artırmak.

HEDEF (H1.3) Üniversitenin tüm akademik birimlerinde öğrenci odaklı, yenilikçi, disiplinlerarası ve teknoloji destekli öğretim modellerinin yaygınlaştırılması.

HEDEF (H1.4) Öğrencilere yönelik rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin geliştirilmesi.

HEDEF (H2.1) Bilimsel yayın ve kitap sayısı ile niteliğini artırmak.

HEDEF (H2.2) Öğretim elemanlarının araştırma performansını iyileştirmek ve araştırmacı niteliğini geliştirmek.

HEDEF (H2.3) Ulusal ve uluslararası bilimsel iş birlikleri ve araştırma projelerinin sayısını artırmak.

HEDEF (H2.4) Araştırma alt yapısını geliştirmek.

HEDEF (H3.1) Üniversitenin uluslararasılaşma kapsamında kurumsal kapasitesini artırmak.

HEDEF (H3.2) Üniversitenin uluslararası iş birliklerini artırmak.

HEDEF (H3.3) Üniversitenin uluslararası hareketlilik sayılarını artırmak.

HEDEF (H3.4) Üniversitenin uluslararası tanınırlığını artırmak üzere uluslararası tanıtım, sıralamalar ile uluslararası görünürlüğünü artırmak.

HEDEF (H4.1) Üniversitemiz akademik ve idari birimleri ve öğrenci topluluklarının toplumsal katkı temelli etkinlik ve hizmet alanlarının sayısını artırmak.

HEDEF (H4.2) Yerleşke binalarında mevcut Sıfır Atık Yönetim Sistemi'nin sürdürülebilirliğini sağlamak, atık azaltımı, enerji verimliliği ve iklim dostu uygulamaları yaygınlaştırarak yeşil kampüs kimliğini güçlendirmek.

HEDEF (H5.1) Kurumsal performansı, verimliliği ve çalışan memnuniyetini bilgi yönetim sistemlerinden faydalanarak artırmak.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		19	53

HEDEF (H5.2) Mezunlar ile iletişimi güçlendirmek, mezunların üniversite ile bağlarını artırmak, kariyer gelişimlerini desteklemek ve mezunların iş dünyasında daha etkin rol almasını sağlamak.

HEDEF (H5.3) Üniversitenin fiziksel ve bilgi işlem altyapısını güçlendirmek.

HEDEF (H5.4) Üniversitenin kurumsal iletişim ve paydaş ilişkilerini geliştirmek.

HEDEF (H5.5) Kurumsallaşmayı güçlendirmek ve kalite sürekliliğini sağlamak,

HEDEF (H5.6) İstanbul Okan Üniversitesi kültürünün benimsenmesini sağlayarak kurumsal bağlılığı artırmak.

Üniversitemiz TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş, dokümanla etmiş ve uygulamaktadır. Kalite El Kitabı; İstanbul Okan Üniversitesi'ne ait birimlerinin Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gerekliliklerini tanımlar ve sorumluluklarını tayin eder.

Kalite Yönetim Sistemi içeriğindeki dokümanla edilmiş bilgiler; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb.. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır. Prosedürler, talimatlar, iş akışları proseslerin birbirleri ile ilişkilerini göstermektedir. Ayrıca süreç etkileşimleri KEK EK B' de belirtilmiştir.

Proses yönetimimiz ana proseslerimiz olan Yönetimin Sorumluluğu Prosesleri, Kaynakların Yönetimi Prosesleri, Ürün ve Hizmet Gerçekleştirme Prosesleri, Ölçme Analiz ve İyileştirme Proseslerinin altındaki destek ve alt prosesleri kapsar. Ana proseslerin yönetimi alt ve destek proseslerin yönetilmesi ile sağlanmaktadır.

Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup proseslerin etkileşimleri, proseslerin izleme ve ölçme yöntemleri ilgili prosedürlerde anlatılmıştır.

Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.

İstanbul Okan Üniversitesi, amacı ve stratejik doğrultusu ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin hedeflediği sonuçlara ulaşma kabiliyetini etkileyecek iç ve dış hususları SWOT analizleri yardımıyla belirlemektedir. Bu hususlar İstanbul Okan Üniversitesi, tarafından sürekli olarak izlenmekte ve gelişmelere göre revize edilmektedir. Yapılan analizde iç ve dış çevre analizlerinden elde edilen bulgular esas alınmakta ve analiz sonuçları FR.KYS.005 "SWOT-Pest Analizi Formu" ile tanımlanarak yılda bir kez gözden geçirilir. Üst yönetim tarafından politikalar, misyon ve vizyon tanımlanarak web sitesinde ilgili taraflara duyurulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		20	53

İlgili Doküman

Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü
İç Denetim Prosedürü
İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Formu
Swot-Pest Analizi Formu

Kod:

PR.OLD.001
PR.ICD.001
FR.KYS.002
FR.KYS.005

Üniversitemizde dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İstanbul Okan Üniversitesi paydaşlarının birincil ve ikincil mevzuat hükümleri çerçevesinde beklentilerini ve ihtiyaçlarını düzenli olarak sağlamak amacıyla kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış paydaşlarını belirlemiş olup, tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlarını tespit etmiştir. İlgili taraflar ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri FR.KYS.002” İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Formu”nda tanımlanmıştır.

İstanbul Okan Üniversitesi’nin iç ve dış paydaşları

İç paydaşlar

- Öğrenciler
- Akademik ve İdari Çalışanlar
- Yönetim (Senato, Mütevelli Heyeti, Üst Yönetim, Kurul ve Komisyonlar)
- Alt yapı (Tesis, teknoloji, laboratuvar, bölüm ve fakülteler)

Dış Paydaşları

- Mezunlar
- Dış Sağlayıcılar (tedarikçi ve taşıyon firmalar)
- Meslek örgütleri
- Öğrenci yakınları
- YÖK,
- ÖSYM
- YÖKAK
- Bakanlıklar
- Valilik
- Kaymakamlık
- Sosyal çevre ve toplum

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		21	53

- Sanayi (işverenler, işletmeler)
 - Rakipler (ulusal üniversiteler ve uluslararası üniversiteler)
 - Sigorta şirketleri
 - Banka ve finans kuruluşları
 - Okan Vakfı
 - Belgelendirme Kuruluşları
 - Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
 - Enerji ve Tabi Kaynaklar Bakanlığı
- olarak tanımlanmıştır.

Kalite yönetim sistemi çalışmaları kapsamında ölçülebilir performans göstergeleri, iç ve dış değerlendirmeler, paydaş görüşleri gibi birçok parametrenin etkili olduğu yöntemler kullanılmaktadır. İdari ve akademik süreçlerimizde “**İç Değerlendirme Prosedürü**” (PR.OLD.001) göre oluşturulan anket analizleri (mezun öğrenci memnuniyet anketi, öğrenci ders değerlendirme anketi, çalışan ,iş veren memnuniyet anketi tedarikçi değerlendirme anketi) ve iç ve dış denetim sonuçları doğrultusunda iyileştirme planları yapılmaktadır. Bu çerçevede süreç iyileştirme modelleri de güncellenmekte, süreci daha etkin ölçmeye ve geliştirmeye yönelik yeni yaklaşım ve parametreler sisteme eklenmektedir. Süreçlerimizde uygulanan farklı birçok iyileştirme yöntemleri (5 neden metodu, PUKO, Kök neden analizi, Swot-Pest Analizi vb.) kurumun hedeflerine ulaşmasında kullanılmaktadır. Yapılan analizler sonucunda memnuniyetsizlik ve tatminsizlik oluşturan, kurum aidiyet düzeyini düşüren, vermek istediği hizmeti daha iyi vermesini engelleyen unsurlar ortaya çıkarılarak iyileştirilmesi gereken alanlar belirlenmektedir. Belirlenen bu alanlar kurumun başarısını yükseltmek için kurumun zayıf veya sürekliliğini tehdit eden alanlar olabilmektedir. Aynı zamanda kurumlar planlarını hazırlarken ve süreçlerini geleceğe yönelik şekilde revize ederken birimin güçlü yönlerini, değişen ve gelişen dünyadaki fırsatları göz önünde bulundurmaktadırlar.

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Kalite yönetim sistemimiz üniversitemizin taahhüt ettiği hizmetleri gerçekleştirmek için gerekli olan yasal, hukuki koşullar ve yönetmelikler doğrultusunda kurulmuştur. Kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, paydaşların beklentileri ve verilen hizmetler dikkate alınmıştır. İstanbul Okan Üniversitesi’nde kalite yönetim sisteminin belirlenmiş kapsamı dâhilinde ISO 9001:2015 Standart şartlarını uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Kalite Yönetim Sisteminde ISO:9001:2015 ‘in herhangi bir maddesi kapsam dışı bırakılmamıştır.

Kalite Yönetim Sistemi tarafından gerekli görülen dokümanların kontrol edilmesi için PR.KYS.001 “Dokümanların ve veri Kontrolü Prosedürü” oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		22	53

İstanbul Okan Üniversitesi'nin ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yer alan lokasyonlar bu el kitabının bölüm 0.3'te kalite yönetim sistemi kapsamı ise bölüm 1.0'te tanımlanmıştır.

İlgili Doküman

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

Kod:

PR.KYS.001

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1.İstanbul Okan Üniversitesi; ISO 9001:2015 standart şartlarına göre kalite yönetim sistemini oluşturmuştur. Kalite Yönetim Sistemi uygulanmakta, devamlılığı sağlanmakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması için;

- Kalite Yönetim sistemin ihtiyaç duyduğu prosesler (prosedürler) , talimatlar, iş akış şemaları, formlar, görev tanımları halinde hazırlanmış dokümanlarda tanımlanmıştır. (KEK EK C Prosedür Listesi)
- Prosesler (prosedürler), talimatlar, iş akışları proseslerin birbirleri ile ilişkilerini göstermektedir. Ayrıca süreç etkileşimleri KEK EK B' de belirtilmiştir. Bunların izlenmesi form, liste ve planlarla kayıt altına alınarak yapılır, KEK EK B' de süreç etkileşim şeması üzerinden takip edilir. Süreç yönetimi el kitabı (SEK) süreçlerin tanımlarını ve iş akışlarını yazılı getirilerek iç ve dış paydaşlarla paylaşılmasını sağlamak ve kalite güvence sisteminin etkin kullanılması amacıyla hazırlanmıştır.
- Proseslerin etkili iletişimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemler izlenmekte, uygulanabildiği ölçülmekte ve analiz edilmekte, sürekli iyileştirme için faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Proseslerin uygunluğunun sağlanması ve etkinliğinin doğrulanmasında İç ve Dış tetkikler araç olarak kullanılır. Denetimler sonucu elde edilen bulgular, uygunsuzluklar ve öneriler kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için fırsat olarak değerlendirilir.
- Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tespit edilmiş ve varlığı güvence altına alınmıştır. Kalite Politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli süre, insan kaynağı ve finansal kaynaklar Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında belirlenir. Kalite Yönetim Sisteminde olabilecek değişiklikler ile ilgili kaynak, doküman veya eğitim ihtiyaçları Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir ve ilgili kişilere görev, yetki ve sorumluluklar verilir.
- Prosesler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		23	53

➤ Proseslere ait risk ve fırsatlar belirlenmiştir.

➤ Proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişikliklerin uygulama sonuçları izlenir ve proseslerin değerlendirmesi yapılır. Planlanan sonuçlara ulaşılması için proses hedefleri ve bağlantılı kalite hedefleri bazında sürekli olarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Kalite hedefleri yönetim tarafından, yönetim toplantılarında belirlenerek çalışanlara duyurulur. Hedefler, firmanın genel hedefleri olarak belirlenir. Bölümlerin bu genel hedeflere ulaşmak üzere bireysel hedefleri olması beklenir. Hedefler sayısal ifadeler halindedir ve sonuçlara ulaşma durumu kontrol edilir. Kalite hedefleri stratejik planın oluşturulmasında da kullanılır, dökümanite edilir. Kalite Hedefleri İzleme Planında takip edilir. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve uygulanması aşamalarında, kurum yönetimi, sistemin ISO 9001:2015 standardında verilen kıstaslara uygunluğunun sağlanması ve kalite hedeflerine ulaşabilme derecesine göre etkinliğinin belirlenmesi açısından değerlendirmesini yapar.

➤ Proseslerin ve kalite yönetim sisteminin planlanması, sürekli iyileştirilmesi ve gelişmesine yönelik faaliyetler esas kabul edilmiştir.

4.4.2. Üniversitemiz proseslerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü güvence altına alacak dökümanite edilmiş bilgiyi sürdürmekte ve muhafaza etmektedir. Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar Kalite Yönetim tarafından kontrol edilir. Kayıtlar dökümanite edilmiş bilgi olup, Madde 7.5.3 'te belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilir. Prosedürler, akış şemaları, talimatlar, görev tanımları üniversitenin kalite ilgili personeli tarafından hazırlanır. Kalite Yönetim tarafından gözden geçirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır. Doküman yayınlandıktan sonra değişiklik öngörülürse Doküman ve Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü PR.KYS.001 göre gerekli işlemler yapılır. Kalite Yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için yapılan faaliyetler dökümanite edilmiş bilgilere aktarılır ve bu bilgiler muhafaza edilir.

İlgili Doküman

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü
Süreç El Kitabı

Kod:

PR.KYS.001
SEK

5.0 Liderlik

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1.Genel

Yönetim kalite yönetim sisteminin uygulanması geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli liderlik ve taahhüdü aşağıdaki şekillerde sağlamıştır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		24	53

- Yönetim kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verir.
- Kalite yönetim sistemi için kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturduğunu ve bunların kurumun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu olduğunu güvence altına alır.
- Yönetim kalite yönetim sistemi şartlarının kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunu güvence altına aldığı gibi proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik eder.
- Yönetim kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır, etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşır.
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını güvence altına alır. Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini yapar. Yönetim iyileştirmeye teşvik eder. Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için destekler.

İstanbul Okan Üniversitesi yönetimi, faaliyetlerin ve hizmetlerin yasal düzenlemelere ve tüm tarafların beklentilerine uygun olmasını sağlamayı; bunun için mümkün olduğunca gerekli önlemleri almayı ve sürdürmeyi taahhüt eder.

Tanımlanmış, yürürlüğe konmuş ve uygulanmakta olan kalite yönetim sistemine, İstanbul Okan Üniversitesi yönetimi uymayı ve sistemin etkin bir biçimde çalışması için gerekli olan kaynakları tahsis etmeyi taahhüt eder. Oluşturulan kalite politikasında kalite yönetim sisteminin uygulanması, etkinliği ve sürekli iyileştirilmesi açıkça belirtilmiştir.

Yönetim, kaliteyi etkileyen personelin yetki ve sorumluluklarını belirler ve iç iletişimin etkin olarak sürdürüldüğünü kontrol eder. Ayrıca, kalite yönetim sisteminin etkinliği periyodik olarak yılda bir defa yönetim önderliğinde “yönetimi gözden geçirme toplantısıyla” gözden geçirilecektir.

5.1.2. Müşteri Odaklılık

Müşteri odaklı çalışarak, istek ve beklentilerin eksiksiz karşılanması ve tüm tarafların tatmininin sağlanması temel kalite politikamızdır. Üst yönetim kalite politikamız ile öğrencilerimizin, ilgili tüm paydaşlarımızın mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Yönetim öğrenci odaklılık ile ilgili olarak aşağıda belirtilenleri yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Kurum yönetimi, öğrenciler ile ilgili şartları, uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının belirlenmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanması, ilgili tarafların isteklerinin öğrenilmesi ve kurum sisteminin bu istekler doğrultusunda adapte edilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturur. İlgili

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		25	53

tarafının istekleri ve koşulları genel olarak ihale dokümantasyonunda belirtilir ve kurum yetkilileri tarafından yasal koşullarda dikkate alınarak gereksinimler gözden geçirilir. Sektörel bilgiler, bu konu ile ilgili yayınlar aracılığıyla veya toplantılara katılımlar ve ilgili mevzuat ve yönetmelikler ile elde edilerek İstanbul Okan Üniversitesi içinde duyurulur.

- Yönetim hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek Swot-Pest Analizi ile öğrenci memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi.
- Çalışan memnuniyet anketleri ve sonuçlarının değerlendirilmesi.
- Öğrenci memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesi.

5.2 Politika

5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite politikamız üst yönetim tarafından belirlenmiştir ve periyodik olarak yeterliliği gözden geçirilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kurumumuz çalışanları, kalite politikası hakkında web ve ortak alandan (U klasörü) bilgilendirilmesi yapılmıştır.

Kalite Politikası

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun olup, stratejik yönünü desteklemektedir.
- Kalite hedeflerinin belirlenmesi için çerçeve sağlamaktadır.
- Uygulanabilir şartların karşılanması için taahhüt içermektedir.
- Kalite Yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

İlgili Doküman

Kalite El Kitabı

Kod:

EK A

5.2.2.Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası dokümante edilmiş bilgi olarak vardır, sürekliliği sağlanmıştır. Kuruluş içerisinde web sayfamızda ortak alanda (U klasörü) yayınlanarak kurumumuz çalışanlarına duyurulmuş olup, anlaşılır ve uygulanabildir. Uygunluğun sürekliliği yönetim gözden geçirme toplantılarında periyodik olarak gözden geçirilmektedir. İlgili tarafların erişimine uygun şekilde açık olduğu bellidir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No		KEK	
		Yayın Tarihi		02.01.2012	
		Revizyon No		12	
		Revizyon Tarihi		14.07.2026	
		Sayfa No		26	53

5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Yönetim kuruluş içerisinde ilgili görevler için yetki ve sorumluluklar görev tanımları olarak tanımlanmıştır.

Kalite Politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli süre, insan kaynağı ve finansal kaynaklar Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında belirlenir. Kalite politikası ve diğer politikalar görüşülmek üzere Üniversitenin Kalite Komisyonuna gönderilir ve ilgili politikaların Senato kararı ile bilgilendirmesi yapılır. Kalite hedefleri üst yönetim tarafından yönetim toplantılarında belirlenir. Kalite hedefleri sayısal ifadeler halindedir, sonuçlara ulaşma durumu Kalite İzleme Planında kontrol edilir.

Kalite Yönetim Sisteminde olabilecek değişiklikler ile ilgili kaynak, doküman veya eğitim ihtiyaçları Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir ve ilgili kişilere görev, yetki ve sorumluluklar verilir.

Kurum çalışanları içinde kaliteyi etkileyen personelin görev, yetki ve sorumlulukları görev tanımı içerisinde detaylandırılmıştır.

İlgili Doküman

Kod:

Görev Tanımları

(GT)

Yönetimin Kalite Temsilcisi

- Kalite yönetim sisteminin standardın şartlarını karşılamasını güvence altına alınmasını sağlar.
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
- İyileştirme ihtiyaçları dâhil, Kalite Yönetim Sisteminin performansının izlenmesi, denetlenmesi ve kontrolünü yapar. Kalite yönetim sisteminin performansı ile ilgili yönetime bilgi verir.
- Öğrenci odaklılığının teşvik edilmesini sağlar.
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

6.0 Planlama

6.1 Risk ve fırsatları belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Üniversitemiz kalite yönetim sistemini planlarken madde 4.1’de atıf yapılan iç ve dış bağlamlar ile madde 4.2’de atıf yapılan paydaşları ve beklentilerini, risk ve fırsatları değerlendirmektedir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		27	53

Risk ve fırsatların belirlenmesinde özellikle aşağıdakilerin ele alınması gereklidir.

- Kalite Yönetim sisteminin beklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine dair güvence vermek.
- İstenen etkileri arttırmak
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak.
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Riskler süreç bazında değerlendirilerek Yıllık Risk Değerlendirme formu ile ele alınmakta, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyetler olarak uygulanmaktadır

Risk değerlendirme sonucunda tüm tehlikeler ile ilgili risk değerleri tespit edilir. Bu değerlendirme sürekli olarak yapısal, organizasyonel ve uygulama değişiklikleri çerçevesinde izlenir ve değişken risk sürekli yeniden hesaplanır. Risk işleme seçenekleri şunlardır: Risk kabul, riskten kaçınma, riski azaltma ve kontrol etme, riski yok etme, riskin transferi belirtilmedikçe bütün risklerin azaltılması ve kontrol edilmesi birincil aksiyondur. Bazı riskler bu seviyeye çekilemediğinde bunların göze alınması ve riskin kabulü yönetim tarafından yapılabilir. Uygulama düzeyinde mümkün olmayan ve yönetimce kabul edilemez riskler için riskten kaçınma seçeneği geçerlidir.

Riskin kuruluş kontrollerini aştığı durumlarda (yangın, deprem, sabotaj, afet, soygun vb.) emniyet güçleri, kamu acil durum kurumları, sigorta kurumlarına risk transfer edilir. Uygulanan kontroller var olan riski tamamen ortadan kaldırmak zorunda değildir. Risk işleme sonrası kalan riske artık risk adı verilir. Uygulanan kontroller sonrası artık risk belirlenir. Eğer bulunan risk seviyesi kabul edilebilir risk seviyesinin üzerinde ise risk analizi ve risk işleme tekrar yapılır, eğer bulunan artık risk seviyesi kabul edilebilir riskin altında ise artık risk dokümanite edilir ve yönetim tarafından onaylanıp kabul edilir.

Fırsatlar yıllık eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, fiziksel koşullar, kalite güvence, uluslararasılaşma ,kariyer alanlarında değerlendirilerek, risk ve fırsat kayıt formu kullanılmaktadır.

6.1.2. İstanbul Okan Üniversitesi risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini planlar. Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve nasıl uygulayacağını ve bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini açıklar. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılıdır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No		KEK	
		Yayın Tarihi		02.01.2012	
		Revizyon No		12	
		Revizyon Tarihi		14.07.2026	
		Sayfa No		28	53

İlgili Doküman

Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

Kod:

PR.KYS.004

6.2 Kalite Hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1. Kalite hedefleri, kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir şartları dikkate alarak, öğrenci, iç ve dış paydaş memnuniyetini arttırmaya odaklı yönetim tarafından yönetim toplantılarında belirlenmiş çalışanlara duyurulmuş, sonuçlara ulaşma durumu Kalite İzleme planında takip edilmekte ve güncellenmektedir. Hedefler üniversitenin genel hedefleri olarak belirlenir. Kalite hedefleri Stratejik Plan’da dokümanite edilir.

6.2.2.Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, İstanbul Okan Üniversitesi ;

- Ne yapılacağı,
- Hangi kaynakların gerekeceği,
- Kimin sorumlu olacağı,
- Ne zaman tamamlanacağı,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği

İlgili prosedüre (PR.OKN.001) “Kurullar ve Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü” atıf yapılarak belirtilmiştir.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

İstanbul Okan Üniversitesi’nde kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit edilirse değişiklikler planlanır yönetimin onayı ile gerçekleştirilir. Bu amaçla ;

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları
- Kalite yönetim sisteminin bütünlüğü
- Kaynakların varlığı
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi değerlendirilir.

İstanbul Okan Üniversitesi, yönetimi, standart şartlarını yerine getirmek ve kalite amaçlarına ulaşabilmek için oluşturduğu Kalite Yönetim Sisteminde güncelleme ve değişiklik ihtiyacı

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		29	53

oluştığında, Üst Yönetimin onayıyla, öngörülen değişikliklerin etkileşim içinde olduğu diğer proselere olan potansiyel etkiler de göz önüne alınarak, gerekli değişiklikler uygulamaya konur. Kalite Yönetim Sistemindeki değişiklikler planlanıp uygulamaya konulduğunda Kalite Yönetim Sistemi bütünlüğü yönetim tarafından sağlanmaktadır. Gerekli görüldüğü hallerde yetki devri ve delegasyon yapılarak yetki ve sorumluluklar yeniden belirlenebilmektedir.

7.0 Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1.Genel

Kurumumuz yönetimi tarafından kalite yönetim sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, kuruluş hedeflerinin gerçekleştirilmesi, ilgili tarafların tatmini için kaynaklar zamanında belirlenmekte ve sağlanmaktadır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması amacı ile gerekli olan kaynak ihtiyacının (insan kaynakları, uygun çalışma ortamı, personelin eğitim ihtiyaçları) yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında belirlenmekte ve sağlanmaktadır.

7.1.2.Kişiler

Kalite yönetim sisteminin etkin şekilde uygulanması, proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personelin eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olması için İnsan Kaynakları yönetimine dair kurallar belirlenmiş olup, uygulamaya konulmuştur. Personel ihtiyaçları ve personel alımları işe alım süreci ile yapılır. Personel ile ilgili eğitim, öğrenim ve beceri kayıtları her personelin kendi dosyasında saklanmaktadır. Genel organizasyon şeması ise görev tanımları içerisinde yer almaktadır.

7.1.3.Altıyapı

Kalite yönetim sisteminin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli çalışma alanı, tesisler, ekipman, donanım, bilgi sistemlerini de kapsayan kaynak ihtiyaçları kurumumuz tarafından tespit edilmekte, sağlanmakta ve devamlılığı sürdürülmektedir. Bu amaçla aşağıdaki argümanlar sağlanır.

➤ Tesisler:

Ofislerimiz: İstanbul Okan Üniversitesi kendisine ait binalarında hizmet vermektedir.

Kampüsler: İstanbul Okan Üniversitesi kampüsleri, gereksinimlere cevap verecek şekilde kurulur ve sürekliliği sağlanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	30	53

- Kuruluş içerisinde ofis içi bilgisayarlar arasında network ortamı mevcuttur. Bilgisayarlarda internet erişimi vardır. İç ve dış iletişimde EBYS(elektronik bilgi yönetim sistemi) kullanılır. Ayrıca dış iletişim e-mail, mobil telefonları, faks, vb. araçlarla sağlanır.
- Ulaşım, üniversite araçları ve toplum taşıma ile sağlanır.
- Kurumumuzda bakım ve onarım hizmetleri dış sağlayıcı firmalar tarafından gerçekleştirilmektedir.
- Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım talebi geldiğinde bu işlemler Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılır.
- Yapı ve Teknik işleri süreci içerisinde tüm makinelerin, alet, ekipman, araç ve gereçlerin bakım ve onarım faaliyetlerinin sistematik olarak planlanmasını, yürütülmesini ve takip edilmesi sağlanır.

7.1.4.Proseslerin İşletimi için Ortam

Kurumumuz, proseslerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğunun sağlamak için gerekli ortamı tayin etmekte, tedarik etmekte ve devamlılığını sağlamaktadır. Bu kapsamda çalışanların sosyal ve psikolojik çevre koşulları ile ilgili görüşleri memnuniyet anketleri ile değerlendirilmektedir. Kalite yönetim sistemi içinde belirlediği politika ve hedeflerine ulaşmak amacıyla prosesler işletimi için gerekli ortamını etkileyebilecek fiziki ve insan faktörlerini dikkate alarak oluşturulmuştur.

Fiziki faktörler (gürültü, ısı, aydınlatma , ortamın havası, nem, temizlik, vb..)

İnsan faktörleri (koruyucu donanım dahil olmak üzere emniyet kuraları ve esasları, çalışanları olanakları, psikolojik olarak stresi azaltan, tükenmişliği önleyen vb..)

İlgili Doküman

Kod:

İdari İşler Prosedürü

PR.IDR.001

Bilgi Güvenliği Prosedürü

PR.BIS.001

Donanım ve Bakım Prosedürü

PR.BIS.002

Yazılım Geliştirme ve Sistem Yönetimi Prosedürü

PR.BIS.003

Yapı ve Teknik İşler Prosedürü

PR.YAP.001

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		31	53

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1. Genel

İstanbul Okan Üniversitesi hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla laboratuvarlarda kullanılmak üzere izleme ve ölçme ekipmanlarını belirler. Geçerli ve güvenilir sonuçları almak ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını sağlayacak prosesleri oluşturmuştur. Kalibrasyon kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler Laboratuvar Ekipmanları Bakım ve Kalibrasyon Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

İlgili Doküman

Kod

Laboratuvar Ekipmanları Bakım ve Kalibrasyon Prosedürü

PR.LAB.002

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

İstanbul Okan Üniversitesi ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından ölçme donanımları;

- Belirli aralıklarla kalibre edilmiş veya doğrulanmış olmalı veya kullanılmadan önce uluslararası veya ulusal referans ölçme standartlarına göre izlenebilir olmalıdır, bu tipte referans ölçme standartlarının bulunmadığı yerlerde, kalibrasyon veya doğrulamada “esas alınan hususlar” kaydedilmelidir.
- Gerekli olduğunda ayar edilmiş veya yeniden ayar edilmiş olmalıdır. Kalibrasyon durumunun tayin edilmiş olmasını sağlamak için tanımlanmış olmalıdır. Kalibrasyonu yapılan ölçüm cihazı kalibrasyon durumunu gösterecek şekilde etiketle işaretlenir ve onaylanma durumu ile ilgili kayıtlar tutulur. Kalibrasyon geçerliliği devam eden bir cihazda hata tespit edilmesi halinde Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve sonuçlar kaydedilir. Dışarıya test hizmeti durumlarında Laboratuvar yöneticisi tarafından müşteriler bilgilendirilir.
- Ölçme cihazlarının kalibrasyon durumu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmalara karşı korunmuştur.
- Ölçme cihazları kullanımına zarar vermeyecek şekilde taşınır, depolanır ve korunur.

Kalibrasyon ve doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilir. Kalibrasyon ile ilgili kayıtlar ilgili dosyasında saklanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		32	53

7.1.6. Kurumsal Bilgi

İstanbul Okan Üniversitesi proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgiyi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; fikri mülkiyet, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, kalite yönetim sistemi kapsamında dökümanite edilmiş bilgi, vb.den oluşur. Bu kapsamda bu bilgi özel tecrübe ile kazanılmış bilgiler olup, kullanılan sistemler yardımıyla yedeklenmekte ve yetkilendirilmiş personel tarafından erişilebilmektedir. Bir protokol veya antlaşmanın taraflar arasında imzalanma süreci protokol imza töreni organizasyon planlama prosedürüne göre yürütülmektedir.

İlgili Doküman

Kod

Protokol İmza Töreni Organizasyonel Planlama Prosedürü

PR.OKN.004

7.2 Yetkinlik

İstanbul Okan Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kişilerin gerekli yetkinliğini görev tanımlarında belirlemiştir. Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübeleri dikkate alınarak yetkinliklerini güvence altına almıştır. Personel ile ilgili eğitim, öğrenim ve beceri kayıtları her personelin kendi dosyasında saklanmaktadır. Genel organizasyon şeması ise görev tanımları içerisinde yer almaktadır. Bu çalışmalar İnsan Kaynakları

- Görev tanımları gerekli personelin asgari niteliklerini detaylandırır.
- Eğitim ihtiyaçları, personel talepleri ile veya bölüm sorumlularının talepleri ile belirlenir.
- Eğitimler gerçekleştikten sonra Personel Eğitim Takip Formu doldurulur.
- Personel, bölüm müdürleri tarafından, yaptığı işin önemi ve kalite hedeflerine ulaşmaktaki katkıları doğrultusunda bilinçlendirilmektedir.

İlgili Doküman

Kod:

Eğitim Süreci

AŞ.INK.004

İdari Personel İşe Alım Süreci

AŞ.INK.001

Akademik Personel İşe Alım Süreci

AŞ.INK.002

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		33	53

7.3 Farkındalık

Personel, bölüm müdürleri tarafından, yaptığı işin önemi, kalite politikası, ilgili kalite hedeflerine ulaşmaktaki katkıları doğrultusunda bilinçlendirilmekte, eğitimler ile bilgilendirilmektedir.

7.4 İletişim

Kalite yönetim sisteminin prosesleri ve etkinliği ile ilgili iç ve dış iletişimi intranet, ortak alan, e-mail (elektronik posta), İstanbul Okan Üniversitesi elektronik dosya yönetim programı (EBYS), telefon, faks, mobil uygulamalar, CRM yazılımları ile sağlanmaktadır.

Kalite sisteminde değişiklikler ve gelişmeler e-mail ile çalışanlara duyurulur. Herhangi bir öneri durumunda çalışanların düşünceleri değerlendirilir.

Kurumumuz içerisinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler, formlar da birer iletişim unsurudur.

7.5 Dokümante edilmiş bilgi

7.5.1. Genel

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları “Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe” açıklanmıştır. Kalite yönetim sistemi dokümantasyonumuz;

- Doküman haline getirilmiş kalite politikası Kalite El Kitabı Madde 5.3
- Kalite hedeflerini, Kalite El Kitabı Madde 5.4.1
- Kalite El Kitabı’nı KEK EK A’ da doküman haline getirilmiştir.
- ISO 9001:2015 Kalite yönetim standardının istediği dokümante edilmiş prosedürleri, KEK EK C’de tanımlanmıştır.
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için ihtiyaç duyulan dokümanları, Diğer Dokümanlar: Talimatlar, akış şemaları. İstanbul Okan Üniversitesi elektronik dosya klasöründe listelenmiştir.
- ISO 9001:2015 kalite yönetim sisteminin gerektirdiği kayıtları içermektedir.

Kayıtlar: İstanbul Okan Üniversitesi kayıtları listesi ve diğer tüm elektronik ve basılı kayıtlar.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		34	53

Dış Kaynaklı Dokümanlar; Kurum dışından temin edilen kalite sistem standartları vb.

7.5.2. Oluşturma ve güncelleme

Kalite Yönetim Sistemi tarafından gerekli görülen dokümanların kontrol edilmesi için Dokümanların ve Veri Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur. Standardın 7.5.2 maddesinde belirtilen gereksinimlerin nasıl karşılanacağı bu prosedürde tarif edilmiştir.

İlgili Doküman

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

Kod:

PR.KYS.001

7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1. Kalite Yönetim sistemi bünyesinde yer alan tüm dokümanlar TS EN ISO 9001:2015 standardının gerektirdiği şartlara uygunluğunun, etkin olarak kullanıldığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği “Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe “ açıklanmıştır.

7.5.3.2. Dokümante edilmiş bilginin dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanımı; arşiv ve koruması; değişikliklerin korunması ve elden çıkarma imhası belirtilmiştir. Doküman ana listesinde değişiklikler belirtilmiştir. Dış kaynaklı Dokümanların İstanbul Okan Üniversitesi içinde kullanıma alınmadan önce, uygunluğu yetkili kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Ortak kullanım için gerekli olacak dış dokümanlar kütüphane veya erişimi tanımlı yerlerde saklanarak, güncellendiğinde yetkili kişilerce takip edilir.

Dokümanlar, yayımlanmadan önce yeterliliği açısından kontrol edilir. Prosedürler, akış şemaları, talimatlar, görev tanımları ve Kalite El Kitabı Üniversite’nin ilgili personeli tarafından hazırlanır, Kalite Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır. Doküman yayımlandıktan sonra değişiklik öngörülürse Doküman ve Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü PR. KYS.001 göre gerekli işlemler yapılır. Yetkili olmayan kişilerin değişiklik yapması, güncel olmayan kopyaların kullanımı engellenir. Geçersiz dokümanların kullanılmasını önlemek için yürürlükten kaldırılmış dokümanlar iptal yazısı yazılarak ve elektronik ortamda iptal dosyası altında kullanımı önlenir, bu tip dokümanların bir kopyası arşivde muhafaza edilir. Yürürlükteki baskılar ilgili kişiye yazılı baskı olarak veya elektronik ortamda dağıtılır, dağıtımlar ve değişiklikler elektronik ortamda takip edilir. Yazılı baskılar bilgisayar çıktısı halindedir.

İlgili Doküman

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

Kod:

PR. KYS.001

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		35	53

8.0 Operasyon

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

İstanbul Okan Üniversitesi eğitim öğretim faaliyetleri kapsamında sunmuş olduğu hizmete yönelik ihtiyaç duyulan prosesleri planlamış, uygulamış ve kontrol etmiştir. Bu kapsamda hizmetlerin gerçekleştirmenin planlamasında;

Proseslerin belirleyicisi; kalite politikası, yıllık kalite hedefleri, faaliyet Planları, yıllık planlar, hizmete yönelik belirlenmiş şartlardır. Prosesler ihtiyaç ve beklentileri karşılayacak şekilde oluşturulan prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunulur. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.1 Genel Şartlar maddesinde, belirtilen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır. Proses ve hizmet şartlarına uygunluğunu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar tespit edilmiştir. Kriterlere göre proseslere kontrol uygulanmaktadır. Doğrulama, geçerlilik faaliyetleri, izleme, muayene ve test faaliyetleri belirlenmiştir. Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için hizmet şartlarına uygunluğunu gösterecek kayıtlar bulunmaktadır.

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1.Müşteri ile İletişim

Üniversitemizin tüm kurumsal iletişim ve tanıtım faaliyetleri Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Kurumumuzun tüm faaliyetleri ile ilgili bilgiler web sayfası ve sosyal medya kanallarıyla ilgililere duyurulmaktadır. Değişiklikler dâhil talep ve beklentilerin öğrenilebilmesi için mevcut tüm iletişim araç ve ortamları kullanılır. Öğrenciler ile ilgili iletişim kapsamında öğrenci şikâyetleri, öğrenci talepleri ile ilgili geribildirimler Öğrenci Dekanlığına bağlı Öğrenci İlişkileri Müdürlüğü tarafından toplanmakta ve analiz edilmektedir. Öğrenci mülkiyeti muhafaza edilmekte ve korunmaktadır. Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmekte ve yönetim kararları alınmaktadır. (ön lisans ve lisans, lisansüstü eğitim ve öğretim sınav yönetmeliği)

İlgili Doküman

Kod:

Kurumsal İletişim Prosedürü

PR. KIT.001

Aday İlişkileri Prosedürü

PR. AİM.001

Öğrenci Dekanlığı Prosedürü

PR. OGD.001

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		36	53

Protokol İmza Töreni Organizasyon Planlama Prosedürü

PR.OKN. 004

8.2.2.Ürün ve Hizmetler için şartların tayin edilmesi

İlgili tarafların istekleri tayin edilirken kurumumuz, uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları ile birlikte, ihtiyaç duyulan tüm diğer şartları tanımlamıştır. İlgili tarafların isteklerinin belirlenmesinde; YÖK tarafından tanımlan koşullar, Resmi gazete vb. yayınlar, mesleki yayınlar, internet üzerinden gelen veriler, ilgili tarafların şartnameleri kullanılır.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. İlgili tarafların üniversitemize yazılı, sözlü veya dijital ortamda talepleri iletilmektedir. Gelen talepler değerlendirilir. Talepler kurumuz tarafından belirlenen şartlar, hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları açısından değerlendirilir. Mevzuata ve diğer şartlara uygun olmayan talepler reddedilir.

8.2.3.2. İç denetimler, ilgili tarafların şikayetleri ve memnuniyetleri ile yönetimi gözden geçirme toplantıları, isteklerinin gözden geçirilmesi için kullanılır.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Hizmetler için şartlar değiştiğinde kurumumuz ilgili dokümante edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğu güvence altındadır.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1.Genel

İstanbul Okan Üniversitesi hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak için Araştırma ve Proje Geliştirme prosedürü ile Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Tasarlanması prosedürünü oluşturmuş olup, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

İlgili Doküman

Kod:

Araştırma ve Proje Geliştirme Prosedürü

PR. PRJ.001

Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Tasarlanması Prosedürü

PR. EOG.002

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Araştırma ve Proje geliştirmenin planlanması

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		37	53

İstanbul Okan Üniversitesi Ar-Ge ve proje geliştirmesini planlamakta ve kontrol etmektedir.

- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısı, süresi ve karmaşıklığını,
- Uygulanabilir tasarım ve geliştirmeleri gözden geçirmeleri dâhil, gerekli proses aşamalarını,
- Her Ar-Ge ve geliştirme aşamasına uygun gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılma faaliyetlerini,
- Tasarım ve geliştirme prosesinde yer alan yetki ve sorumlulukları,
- Tasarım ve geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları,
- Tasarım ve geliştirme proseslerinde yer alan kişiler arasındaki ara yüzlerin kontrol ihtiyacını,
- Hizmetlerin daha sonraki sunumu için şartları,
- Tasarım ve geliştirme prosesi için müşteri ve diğer ilgili taraflarca beklenen kontrol seviyesini,
- Tasarım ve geliştirme şartlarının karşılandığını göstermek için ihtiyaç duyulan dokümanite edilmiş bilgiyi,

Planlama çıktısı, uygun olduğunda, Ar-Ge ve geliştirme faaliyetleri ilerledikçe güncelleştirilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin planlanması

Fakülteler, enstitüler, meslek yüksekokulları öğretim elemanlarının, potansiyel öğrencilerin ve sektörel talepleri göz önünde bulundurarak yeni bölüm ve/veya program açılabilir. Yeni bölüm/program açma ile ilgili planlama çalışmaları Fakülte Dekanlığı, Enstitü ve Meslek yüksekokul Müdürlüğü tarafından yapılır. İlgili akademik birimler söz konusu programların açılmasında YÖK'ün lisans programı açma ölçütleri , yüksek lisans programı açma ölçütleri ve doktora programı açma ölçütleri dikkate alarak yeni bölüme/programa duyulan ihtiyaç doğrultusunda, bölüm/program için gerekli sayı ve nitelikte akademik ve idari personeli nasıl ve nereden temin edeceklerini, derslik, laboratuvar ve benzeri fiziki alt yapı gereksinimlerini nasıl karşılayacaklarını planlarlar.

8.3.3.Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Araştırma ve Proje geliştirme tasarım girdileri

Üniversite tasarım ve geliştirilmesi yapılacak hizmet şartları ile ilgili girdiler belirlenmekte ve kayıtlar muhafaza edilmektedir. Bu girdiler aşağıdakileri içermektedir:

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		38	53

- a) Fonksiyonel ve performans şartları,
- b) Uygulanabilen yasal ve mevzuat şartları,
- c) Önceki benzer benzer Ar-Ge'den elde edilen bilgileri,
- d) Kurumumuz uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- e) Hizmetlerin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları

Bu girdiler, tasarım amaçları bakımından yeterli ve tam olmalı, muğlak olmamalıdır. Yeterlilik bakımından gözden geçirilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin tasarım girdileri

Yeni bölüm/program, merkez ve ders açma ile ilgili girdiler öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının talepleri ve üniversitedeki akademik birimlerin derslik, laboratuvar, vb. fiziki ve teknolojik alt yapı olanakları ile yeni bölümün /programın ve dersin gerektirdiği uzmanlığa sahip öğretim elemanı sayısıdır.

8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Araştırma ve Proje geliştirme tasarım kontrolleri

Uygun aşamalarda Ar-Ge ve geliştirmenin sistematik gözden geçirilmesi, aşağıda verilen amaçlar için planlı düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilmektedir:

- a) Şartların karşılanmasında, Ar-Ge ve geliştirme sonuçlarının yeterliliğinin değerlendirilmesi,
- b) Herhangi bir problemin belirlenmesi ve önerilen faaliyetlerin tanımlanması.
- c) Ar-Ge ve geliştirme çıktılarının, Ar-Ge ve geliştirme girdi şartlarını karşıladığından emin olmak için planlı düzenlemelerle uygun olarak doğrulama yapılmaktadır. Doğrulama ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmektedir.
- d) Nihai projenin bittiğinde amaçlanan kullanımı veya belirtilmiş uygulama şartlarını karşılayacak yeterlilikte olmasını sağlamak için planlanan düzenlemelere göre Ar-Ge ve geliştirme geçerliliği yapılmaktadır. Bununla ilgili kayıtlar tutulmaktadır.
- e) Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sırasında tespit edilen problemler için gerekli her tür önlem alınmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		39	53

f) Gözden geçirme ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin tasarım ve geliştirme kontrolleri

Yeni bölüm/program, merkez ve derslerle ilgili hizmet tasarım ve geliştirmelerinin geçerliliği öğrencilerin, öğretim elemanlarının ders bazında ve kriterler bazında memnuniyet analizleri yapılarak ölçülür. Her dönem sonunda yapılan dersler ve kriterler bazında öğrenci memnuniyet anketleri yeni açılan bölüm/program ve derslerle ilgili geçerliliğinin kontrol edilmesinde kullanılır. Öğrenci memnuniyet anketlerinin yanı sıra ilgili bölüm/ fakülte/ enstitü/meslek yüksekokullarında yapılan toplantılar da bölüme/programa ilişkin geçerliliğinin kontrol edilmesinde kullanılır.

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Araştırma ve Proje geliştirme tasarım çıktıları

Ar-Ge ve geliştirme çıktıları, Ar-Ge ve geliştirme girdisine karşı doğrulamayı sağlayabilecek bir formda temin edilmekte ve onaylanmaktadır.

Ar-Ge ve geliştirme çıktıları;

- Ar-Ge ve geliştirme için girdi şartlarını karşılamakta,
- Hizmet sunumu ve ilgili daha sonraki proseslerin yeterli olmakta,
- Uygun olduğunda, proje izleme ve ölçme şartlarını ve kabul kriterlerini içermeli veya atıf yapmakta,
- Proje'nin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için esas olan proje karakteristiklerini belirtmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin tasarım çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıktıları, öğrencilerin söz konusu yeni bölüm/programlara kayıt olma ve dersleri seçmeleri, bölüm/program ve dersler ve kriterler bazında öğrenci memnuniyet düzeyleri, programların eğitim amaçları ve kazanım çıktılarıdır. Programların eğitim amaçları ve kazanım çıktıları kurumsal web sayfası aracılığıyla (www.okan.edu.tr) kamuoyuna açık bir şekilde duyurulmaktadır.

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Araştırma ve Proje geliştirme tasarım değişiklikleri

Ar-Ge ve geliştirme değişiklikleri belirlenmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce, uygun olduğunda gözden geçirilmekte, doğrulanmakta, geçerli

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		40	53

kılınmakta ve onaylanmaktadır. Ar-Ge ve geliştirme değişiklikleri, Ar-Ge ve geliştirme değişikliklerinin gözden geçirilme sonuçları, değişikliklerin önceden teslim edilmiş proje ve projeyi oluşturan parçalar üzerindeki etkisinin değerlendirilmesini, olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetleri, değişiklik yetkisini içeren bilgileri muhafaza edilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin tasarım ve geliştirme değişiklikleri

Her eğitim-öğretim yılı döneminde bir sonraki akademik yılın müfredat çalışmalarına başlarken ilgili akademik birim kurulları tarafından bir önceki eğitim-öğretim yılında verilen ders ve programların başarı ölçme ve değerlendirmeleri göz önünde bulundurularak ders ve program güncellemeleri hazırlanmaktadır. Derslerdeki başarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi için laboratuvar, derse katılım, ara sınav, final sınavı, yazılı ödev, okuma ödevi, quiz, proje, sunum, gibi birden çok bileşen kullanılabilir. Her ders için başarının ölçülmesinde ve değerlendirmesinde hangi bileşenlerin ne ağırlıkla kullanıldığı dersin yarıyılık ders programının da yer aldığı ders izlencesinde belirtilmektedir. Ders izlencesinde, ders öğrenme çıktılarının hangi ders değerlendirme bileşenleri tarafından ölçüldüğü bilgisine de yer verilmektedir. Akademik dönemde her ders için ders dosyası (teaching portpolio) hazırlanmaktadır. Yapılan tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrencilerden, akademik birim kurullarından alınacak geri bildirimler ile kontrol edilir. Yapılan değişikliğin daha önce ortaya çıkan uygunsuzlukları giderip gidermediği, yeni uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önleyip önlemediği kontrol edilir.

8.4 Dışarıdan Tedarik edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Yazılı prosedürler İstanbul Okan Üniversitesi'nin müşterilerine sunduğu tüm hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen satın almaların kontrol altında tutulmasını sağlar. Hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen satın almalar, İstanbul Okan Üniversitesi kalite standartları açısından değerlendirilerek Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan tedarikçilerden yapılır. Yeni bir tedarikçi tanımlanmış kriterlere göre değerlendirilerek uygun bulunduğunda Onaylı Tedarikçi Listesine alınır. Tedarikçiler belirlenen kriterlere uygunlukları açısından değerlendirilerek performansları takip edilir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Dış tedarikten sağlanan proses, ürün ve hizmetin kuruluşun yasal ve mevzuat şartlarını sürekli karşılama yeteneğine potansiyel etkisini yapılan kontrollerin etkinliği dikkate alınır. Tedarikçiler belirlenen kriterlere uygunlukları açısından değerlendirilerek performansları takip edilir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		41	53

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları malzeme talebi EBYS üzerinden ihtiyaç sahiplerince yapılır.

Ürün ve hizmet alımlarında siparişler, yoruma açık olmayacak şekilde, gerekli tüm bilgileri, şartlarını ve onayları içerir. Siparişler sözlü olarak verilse bile, satın alma bilgileri kuruluş içinde en kısa sürede yazılı hale getirilir.

Ürün/hizmet bilgileri ve standartlar gibi dokümanlar, yetkili kişiler tarafından gözden geçirilerek, gerekirse sipariş bilgilerine dâhil edilir. Siparişte yapılan değişiklikler, açıkça belirtilerek sipariş bilgilerinin tamamı tedarikçiye tekrar iletilir.

Ürün/hizmet alımı söz konusu ise, irsaliye, imzalanır. Hammadde girdileri için tutulan irsaliyeler Satın alma tarafından dosyalanarak saklanır.

İlgili taraflar, İstanbul Okan Üniversitesi'nin kullanmakta olduğu tedarikçilerini herhangi bir şekilde denetleme talebinde bulunurlarsa, İstanbul Okan Üniversitesi bu talebi her iki taraf için uygun zaman ve koşullar altında karşılamak için çaba gösterir. Yukarıdaki kurallara uygunluğun sürekli sağlanması için aşağıdaki prosedür takip edilmektedir.

İlgili Doküman

Satın alma Prosedürü

Mali İşler Prosedürü

Kod:

PR. MAI.002

PR. MAI.001

8.5 Ürün ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Planlanmış ve yazılı kurallar (yönergeler vs.) prosedürler ve dış kaynaklı dokümantasyon (yönetmelikler vs.) ile faaliyetlerin planlı ve etkinlik açısından en uygun şekilde yerine getirilmesi sağlanır.

İlgili tarafların bekledikleri hizmet istenilen zamanda, kararlaştırılan kurallara uygun, her defasında aynı şekilde temin edilmesinin sağlanması için;

- İlgili faaliyetlerin nasıl gerçekleştirileceği,
- Gerekli yardımcı ekipman ve dokümanlar,
- Kabul kriterleri/standartlar,

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		42	53

- Gerekli personel ve nitelikleri,
- Problemlerin nasıl çözümlenebileceği, prosedürlerde tarif edilmiştir.

İstanbul Okan Üniversitesi'nin sunduğu hizmetlerin kalite seviyesinde uygunsuzlukların önlenmesi ve faaliyetlerin iyileştirilmesi;

- Personelin sürekli olarak eğitilmesi,
- Hizmet özellikleri ile ilgili dokümanlara erişimin sağlanması,
- Uygun altyapı ve ekipmanın kullanılması,
- Kullanılan ekipmanların bakımlarının planlı biçimde yapılması,
- Prosedür, plan ve teknik dokümantasyonun bulunması, gözden geçirilmesi,
- Performansının sürekli olarak denetlenmesi,
- Faaliyetlerin düzenli olarak gözden geçirilmesi,

Yapılan işlere ilişkin faaliyetlerin belirlenen şartlarda gerçekleştirildiğini yeterli derecede kanıtlamak amacıyla, uygun noktalarda kayıtlar tutulur.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

İstanbul Okan Üniversitesi'nde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Öğrenciler üniversite numarası, projeler ilgili prosedürlerde tanımlanan kod numarası ile ilişkin dokümanlar, işlemler ve sonuçlar arasında izlenebilirlik, yanlış anlaşılmayacak şekilde tanımlanır. Hizmete ilişkin her iş projeye göre tanımlanır ve projenin değişik aşamalarında izlenir. Öğrenci ID'leri ile ilgili tüm işlemler OİS (Öğrenci İşleri Sistemi) üzerinden takip edilmektedir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Üniversitemiz gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması EBYS, Arşiv sistemi ve/veya Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		43	53

8.5.3. Müşteri veya Dış tedarikçiye ait Mülkiyet

İstanbul Okan Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamların güvenliği bilgi güvenliği kalite yönetim sistemi kapsamı içerisinde fizik ve çevre güvenliği prosedürü ile güvence altına alınmıştır.

İstanbul Okan Üniversitesi ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma (önceki diplomaları dâhil)
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Adres ve iletişim bilgileri
- Üniversitemizde ÖSYM Tarafından yapılan sınavlar sonucu yerleştirilerek eğitim hakkı kazanmış öğrenci adaylarının bilgilerinin alınıp OIS üzerinde oluşturulan öğrenci dosyaları
- Ders seçme işlemleri (dersler, ders programı, not ortalaması, danışman onayı)
- Fakülte /Meslek Yüksekokul/Enstitü disiplin kurulu kararları, soruşturma raporu
- Öğrencinin bağlı olduğu akademik birime başvurusu uygun görülen kayıt silme işlemleri
- Mezuniyet sonrası belgeler
- Başarı Durum Belgesi (Transkript)
- Fakülte /Yüksekokul/Enstitülerden ve öğrencilerden gelen mazeret, dilekçeler, talepler
- Sınav sonuçları
- Ders başarı not listeleri, yoklamalar
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		44	53

- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Katkı payı/ Öğrenim ücreti dekontları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı, adres ve iletişim bilgileri ile Üniversite Yönetim Bilgi Sistemi üzerinde öğrenci dosyalarını oluşturmak için kullanılan diğer bilgiler, ders seçme işlemleri, disiplin kurulu kararları, soruşturma raporu, mezuniyet sonrası belgeler, geçici mezuniyet belgesi Üniversite bilgi yönetim sistemi EBYS sistemi içerisinde, öğrenci işleri müdürlüğünün fiziksel dolabında ve arşiv odasında saklanmaktadır.

Öğrencinin eğitim-öğretim süresince dersin öğretim elemanı tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar öğretim elemanı tarafından değerlendirilir ve öğrenci işleri otomasyon sistemine (OIS) girilir. Söz konusu faaliyetlere ait dokümanlar akademik birim arşivlerinde saklanmaktadır.

Staj yapılan önlisans ve lisans düzeyindeki bölümlerde staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajlar değerlendirildikten sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Lisansüstü ve doktora düzeyindeki anabilim dallarında ise proje ve bitirme tezleri istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Staj, proje, tez ve bitirme ödevi gibi dokümalarda yine akademik birim arşivlerinde saklanmaktadır.

Öğrencinin üniversite hayatı boyunca katıldığı tüm faaliyetler ve kişisel bilgilerinin yer aldığı öğrenci işleri otomasyon sistemi (OIS) Üniversitemiz Bilgi İşlem Müdürlüğü sunucularında çalışmakta olup, sunucuların güvenliği üniversitemiz Bilgi İşlem Müdürlüğünce sağlanmaktadır.

Tüm öğrencilerin resmi evrakları arşiv odalarında güvenli şekilde muhafaza edilmektedir. İlgili tarafların mülkiyeti teslim almaya kendi aracıyla geldiğinde aracın muhafazası sağlanır. Herhangi bir zarar görme durumunda müşteriye yazılı olarak bilgi verilir.

8.5.4. Muhafaza

Üniversitemiz verilen hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu bulunan kapalı ortamlarda, güvenliği alınmış şartlarda, gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Üniversitemiz birimlerinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında kullanılacak hizmetin veya iade edilmek üzere bekletilen hizmetin depolama ve saklama alanları (yemek hizmeti veren kurumdan alınan yemek araç-gereç malzemelerinin depolama, saklama alanları, temizlik hizmeti veren kurumdan alınan temizlik araç –gereç malzemelerinin depolama saklama alanları , tedarik edilen diğer hizmet ve malzemeler vb.),bilgi ve belgeler, işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		45	53

bilgi, belgeler, diğer hizmetler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir. Arşiv alanlarında yangın riskine karşı gerekli tedbirler alınarak Yangın söndürme tüplerinin aktifliği sağlanmaktadır. Muhafaza; tanımlama, arşivleme, taşıma ve korumayı içerir. Üniversitenin kalite sisteminin bir esası olarak, öğrencilerin uygun şartlarda eğitim öğretim ve destek almaları ile mezun edilmeleri güvence altındadır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

İstanbul Okan Üniversitesinde öğrenciler mezun olsalar bile öğrenci ile ilgili kayıtlar öğrenci dosyasında bulunmaktadır. Öğrenci dosyaları arşiv odalarında muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript, mezuniyet belgesi vb.. evraklar öğrencinin talebi durumunda çıkarılabilmektedir.

Mezun öğrencilerin iş yaşamında takip edilmesi ve üniversite ile iletişim halinde kalmaları Kariyer Merkezi tarafından sağlanmaktadır. Mezunların taleplerine doğrudan ulaşmak, yapılması öngörülen etkinlik, söyleşi, marka ve kariyer günleri gibi günlere mezunların katılımını sağlamaya yönelik İstanbul Okan Üniversitesi Mezunlar Derneği ile irtibat sürdürülmektedir.

İlgili Doküman

Kod:

Kariyer ve Yaşam Programı Prosedürü

PR. KPG.001

Mezun Takip/ Yönlendirme Prosedürü

PR.KPG.002

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

İstanbul Okan Üniversitesi, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu içinde değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirir ve kontrol eder. Dokümanların ve verilerdeki değişikliklerin kontrolü Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki değişimlerin yönetimi ve uygulanması ise Değişim Yönetimi Prosedürü uyarınca gerçekleştirilmektedir. Dokümantasyon yapısı değişiklikleri dışında hizmet sunumu ve kapsamı ile ilgili değişiklikler üniversite yönetim kurulu toplantılarında karara bağlanmaktadır.

İlgili Doküman

Kod:

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

PR. KYS.001

Değişim Yönetimi Prosedürü

PR.KYS.005

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		46	53

8.6 Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

İstanbul Okan Üniversitesinin sunduğu hizmet kalitesini etkileyebilecek faaliyetler izlenerek ölçülürler. Üniversitenin hizmetlerine uygunluğu Üniversite Senatosu ve Yönetim Kurulunda değerlendirilir. Hizmetler için ilgili yasal koşullara uygunluk aynı zamanda Yüksek Öğretim Kurumu tarafından düzenli denetimlerle izlenir.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1. Yapılan izleme ve ölçümlerden sonra uygun olmadığına karar verilen hizmetlere yapılacak işlemler bu kapsamda ele alınır. Kalite sistemi iç tetkiklerinden çıkan uygunsuzluklar, Yüksek Öğretim Kurumu ve Yüksek Öğretim Kalite Kurulu kalite dış belgelendirme kuruluşları, akreditasyon kuruluşları tarafından yapılan denetimlerde çıkan uygunsuzluklar düzeltici faaliyetler ile satın alınan malzemede çıkan uygunsuzluklar uygunsuzluk raporları ile takip edilir.

İlgili Doküman

Kod:

Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü

PR. KYS.002

8.7.2. Yapılan izleme ve ölçümlerden sonra uygun olmadığına karar verilen hizmetlere yapılacak işlemler kayıt altına alınmaktadır. Düzeltici faaliyet formunda uygunsuzluğun kapsamını, uygunsuzluk karşısında yapılacak faaliyetleri, uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkili kişiyi içeren bilgiler bulunmaktadır.

9.0 Performans Değerlendirme

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Prosesin kalite yönetim sisteminin uygunluğunun güvencesi ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için; öğrenci memnuniyet sonuçlarının analizi, iç ve dış tetkik sonuçların analizi, süreç performans izlemeleri yapılmaktadır.

İlgili tarafların tatmini, yapılacak görüşmelerde veya hizmet verilmesi sırasında diyalog kuran personel tarafından tespit edilir. İlgili taraflarla ile yapılan görüşmeler, istek ve şikayetler ve öneri sorgulamalar ile kayıt altına alınır. Kalite sisteminin uygulanması ve uygulama etkinliğinin belirlenmesi amacı ile iç kalite denetimleri yapılır. (Madde 9.2)

Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla hizmet uygunluğunun ölçülmesi, değerlendirilmesi için çeşitli değerlendirme yöntemleri gerçekleştirilir.(Madde 8.6) Hizmet şartlarına uygunluğu ve

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No	KEK
			Yayın Tarihi	02.01.2012
			Revizyon No	12
			Revizyon Tarihi	14.07.2026
			Sayfa No	47 53

etkinliğinin doğrulanması için iç ve dış tetkikler araç olarak kullanılır. Denetimler sonucu elde edilen bulgular, uygunsuzluklar ve öneriler kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesi için fırsat olarak değerlendirilir.

Prosesler iç kalite denetimleri ve şikâyetlerinin bulgu ve sonuçlarına göre kalite sistem performansı değerlendirilir. Tüm süreçler şema içinde tanımlanmıştır, proses şeması doğrultusunda dokümanlar oluşturulmuş ve gerekli noktalarda performans izlemesi yapılmaktadır. Süreç Performans İzlemeleri Kalite Hedef İzleme Planı ile sağlanır. Bulunan uygunsuzluklar için düzeltici ve önleyici faaliyet açılır.

İlgili Doküman

Kod:

İç Denetim Prosedürü

PR. ICD.001

Proses Etkileşim Şeması

KEK EK B

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Üniversite’de ilgili tarafların memnuniyetine ve beklentilerine büyük önem verilmektedir. Bunun için memnuniyet anketlerinin sonuçları ve şikâyetleri sayısı, hizmetlerimizden memnuniyetini ölçmede en etkin gösterge olarak kabul edilmektedir. Memnuniyetleri ölçmek amacıyla anket formları tasarlanmış olup belirtilen esaslara göre doldurulması sağlanmakta ve anket sonuçları periyodik olarak izlenmektedir. Bu kapsamda; mezun anketleri ve ders, öğretim elemanı değerlendirme anketleri öğrencilerin memnuniyetini ölçmek için kullanılır.

Mezun Memnuniyet Anketinin web ortamından doldurulması için link oluşturulmuştur.

Mezun öğrenci anketi <http://forms.okan.edu.tr/mezun-memnuniyet-anketi/> linki üzerinden doldurulmaktadır.

İlgili Doküman

Kod:

Ölçme Değerlendirme Prosedürü

PR. OLD.001

Mezun Takip/Yönlendirme Prosedürü

PR. KPG.002

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Üniversite’de kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirmenin gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla gerekli veri kaynakları tespit edilmiştir. Kalite Hedefleri, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyet analizi, risk ve fırsatları kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri süreç performansları ve tedarikçi performanslarıyla ilgili veriler sistematik

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		48	53

olarak toplanmakta, sürekli iyileştirme esasına uygun hareket edilmesi için ortaya çıkan verilerin istatistiksel tekniklerin kullanılması suretiyle analiz edilmektedir.

9.2 İç Tetkik

9.2.1. Kalite yönetim sisteminin; standartlara ve bu dokümanda tanımlanmış olan kalite yönetim sistemine uygunluğunu, uygulamanın etkinliğini ve sürdürüldüğünü doğrulamak, iyileşmeye açık alanları belirlemek amacıyla iç tetkiklerin planlanması ve yürütülmesi, kayıtların oluşturulması ve sonuçların raporlanmasında sorumluluklar ve şartların tanımlanması için İç Denetim Prosedürü oluşturulmuş olup uygulanmaktadır.

9.2.2. Kalite sisteminin uygulamasını ve etkinliğini tespit amacı ile iç kalite denetimleri uygulanır. Her yıl iç kalite denetim planı hazırlanır. İç kalite denetim planları hazırlanırken denetlenecek bölüm, kalite sisteminin tüm elemanları, denetim zamanı ve denetçiler belirlenir.

Bölmelerin denetlenmesi ile denetimlerin bağımsız ve etkin olması sağlanır. Denetçi olarak seçilen personel kendi çalıştıkları veya sorumlulukları altında olan faaliyet alanlarını denetleyemez.

Denetimlerde kalite sisteminin standarda uygunluğu ve bütünlüğünün yanı sıra denetimlerin etkinliği de değerlendirilir. Denetimlerde elde edilen sonuçlar ve bulunan uygunsuzluklar kayıt altına alınır, uygunsuzluklar sorumlu kişilere raporlanır ve bunların gerekli olan düzeltici faaliyetleri başlatmaları sağlanır. Denetim sonuçları üst yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarının gündem maddelerinden birisini oluşturur.

İlgili Doküman

İç Denetim Prosedürü

Kod:

PR. ICD.001

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Hazırlanan denetim raporları, ilgili tarafların şikâyetleri, iç denetim sonuçları gibi kalite ile ilgili veriler baz alınarak İstanbul Okan Üniversitesi üst yönetimi tarafından kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak üzere yılda en az bir kez gözden geçirir. Bu değerlendirmeye üst yönetim (Rektör, Rektör Yardımcısı, Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Yöneticisi, BGYS Ekip Lideri, BGYS Kalite Yönetim Temsilcisi, Yönetim temsilcisinin gerek gördüğü diğer kişiler) katılır. Kalite politikası ve hedefleri dâhil olmak üzere Kalite Yönetim Sistemindeki değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir. Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantısına katılacak kişilere Kalite Yöneticisi tarafından toplantı gündemi,

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		49	53

tarihi, saati ve yeri YGG tarihinden en az bir hafta önceden yazı ile bildirilir. Toplantı duyurusu e-mail ile yapılır. Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantısında girdileri sağlayacak şekilde kararlar alınması sağlanır.

Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) Toplantısında görüşülen konular, alınan kararlara ilişkin Toplantı Tutanağı (FR. OKN.001) Kalite Yönetim Temsilcisi veya Kalite Yöneticisi tarafından tanzim edilir.

YGG toplantısından elde edilen kayıtlar Doküman ve Veri Kontrolü prosedürüne uygun olarak Kalite Yöneticisinde muhafaza edilir.

İyileştirme çalışmaları kalite komisyonu toplantısında gözden geçirilerek değerlendirilir. Kampüs etkinlik planını oluşturan verilerin görüşülmesi amacıyla dönemsel olarak toplantılar düzenleyebilir. Bu toplantıların sonuçları toplantı tutanağı ile kayıt altına alınmaktadır.

İlgili Doküman

Kurullar ve YGG Prosedürü

Kod:

PR.OKN.001

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında kalite yönetim sisteminin etkinliği, yürürlükteki kalite politika ve hedefleri göz önüne alınır. Toplantı gündemi yönetimin gerek gördüğü diğer konuların yanı sıra aşağıdaki konularla ilgili performans ve iyileştirmeleri içerir.

- Kalite politikası ve hedeflerinin gözden geçirilmesini,
- Süreç performans kriterlerinin ve hizmetin uygunluğu
- İç tetkik/dış tetkik sonuçlarını,
- Düzeltici Faaliyetler, uygunsuzluklar ve bunların uygulama sonuçları,
- Dış sağlayıcıların performans değerlendirmesi
- İlgili taraflardan gelen geri bildirimler (Şikâyet, öneri ve memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesini),
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyecek iç ve dış hususlardaki değişikliklerin gözden geçirilmesini,
- Yeni yatırım ihtiyaçları ve kaynak gerektiren durumları,
- Bir önceki toplantıda alınan kararların değerlendirilmesini,

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		50	53

- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarının çıktıları aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri içerir:

- Kalite Yönetim sistemi ve süreçlerin performans ve etkinliğini artırma ihtiyacı
- Bir sonraki yılın hedefleri ve performans göstergeleri
- İyileştirme ve kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi
- İlgili tarafların ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için yeni hizmet, eğitim ve öğretim faaliyetlerinin belirlenmesi

Değerlendirme sonucu başlatılan düzeltici ve geliştirici faaliyetler ve alınan kararlar, toplantı özeti ile birlikte yönetim Toplantı Tutanağı Formu (FR. OKN.001) olarak Kalite Yönetim tarafından dosyalanır.

10.0 İyileştirme

10.1 Genel

Kurumumuz iyileştirme için fırsatları tayin eder ve seçer, müşteri istek ve beklentilerini karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygular. Bu faaliyetler aşağıdakileri içerir.

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek prosesler yeniden düzenlenir ve iyileştirilir. Proseslerdeki düzenleme ve iyileştirmeye dayalı güncellemeler sonucunda sürekli iyileşme sağlanır.
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak (Veli/öğrenci tarafından geri bildirimler, İç denetimlerde ortaya çıkan bulgular, Dış sağlayıcılar ile ilgili tespit edilen bulgular, çalışanlar tarafından getirilen öneriler, istekler veya tespitler, risk analizi çalışma sonuçları ,maliyeti azaltıcı faaliyetler)
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmaktır. Sürekli iyileşme kalite hedeflerinin belirlenmesi ve sürekli izlenmesi sonucunda ulaşılabilecek sonuçlara göre proseslerin iyileştirilmesi ile sağlanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	51	53

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. Kurumumuz uygunsuzluk kapsamında giren aşağıda belirtilen işlemlerin sonucunda düzeltici faaliyet uygulaması yapar. Düzeltici faaliyet uygulamaları Kalite Yönetim tarafından takip edilir ve izlenir.

- Şikâyetler
- Uygun Olmayan Hizmetler
- İç Kalite Denetiminde belirlenen uygunsuzluklar
- Tedarikçi Değerlendirmeleri,

Müşterilerin şikâyetleri özellikle Yönetim Temsilcisine ve ilgili Bölüm Müdürlerine iletilir.

Kurumumuz uygunsuzluk oluştuğunda;

- a) Uygunsuzluğu kontrol altına almak ve düzeltmek için düzeltici faaliyet uygulaması yapar, sonuçları ile ilgili gerekenleri yapar.
- b) Uygunsuzluğun tekrarı veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla gerek duyulan faaliyeti gözden geçirir ve analizini yapar. Uygunsuzluğun sebeplerini tespit eder, benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığı tespit edilir.
- c) İhtiyaç duyulan her türlü faaliyeti gerçekleştirir.
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir.
- e) Gerektiğinde planlama sırasında tespit edilen risk ve fırsatları günceller
- f) Gerektiğinde kalite yönetim sisteminde değişiklik yapar.

İlgili Doküman

Kod:

Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü

PR. KYS.003

10.2.2. Kurumumuzda tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik açısından kayıt altına alınır. Uygunsuzlukların yapısı gözden geçirilir, düzeltici faaliyetlerin sonuçları sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılır. Uygunsuzluğun tekrarını engellemek üzere Düzeltici

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No		KEK	
			Yayın Tarihi		02.01.2012	
			Revizyon No		12	
			Revizyon Tarihi		14.07.2026	
			Sayfa No		52	53

Faaliyet Prosedürü uygulanmaktadır. Uygulama etkinlikleri yönetimin kalite sistemini yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

İlgili Doküman

Düzeltilici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü

Kod:

PR. KYS.003

10.3 Sürekli İyileştirme

Kurumumuzda kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizleri, düzeltilici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi ile kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak ele alınacak ihtiyaç ve fırsatların mevcut olup olmadığını tespit etmek için analiz yapılır.

İlgili Doküman

Düzeltilici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü

Kod:

PR. KYS.003

- İlgili tarafların İstek ve Şikâyetleri
- İç Kalite Denetimleri
- Ürünün/hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçümleri
- İstatistik Analizler

Sonucunda elde edilen veriler ve gelecekte uygunsuzluğa neden olma ihtimali olan konularda önleyici faaliyet uygulaması yapılır. İstanbul Okan Üniversitesi yönetimi dahil, kuruluş içinde çalışan her eleman, hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilecek olası sorunları Kalite Yönetime raporlamak ile sorumludur.

İç kalite denetimleri kalite sisteminin etkinliğinin belirlenmesinde temel oluşturur. Potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek ve sebebini gidermek amacı ile önleyici faaliyetler olarak risk analizi yapılır. Ayrıca yapılan analizler ve ölçümler sonucu elde edilen raporlar ve verileri ise eğilimlerin izlenmesi ve doğabilecek hataların elimine edilmesi konusunda faydalanan araçlardır. Potansiyel uygunsuzluklar nedenlerinin belirlenmesi için kayıt altına alınırlar. Potansiyel uygunsuzlukların sebepleri ilgili bölümler tarafından araştırılır ve uygunsuzluğun tekrarını önlemek için alınacak tedbir ihtiyaçları karşılaşılan uygunsuzluğun etkilerine uygun olarak değerlendirilerek belirlenir. Belirlenen tedbirler ilgili birimler tarafından uygulanır. Alınan tedbirlerin ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları kayıt altına alınır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	12	
		Revizyon Tarihi	14.07.2026	
		Sayfa No	53	53

Oluşturulan tüm bu kayıtlar doküman ve veri kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir, kalite yönetici tarafından takip edilir ve izlenir. Tüm önleyici faaliyetler olarak riskler yönetimin gözden geçirmesi toplantısında gözden geçirilir.

Yukarıdaki kurallara uygunluğun sürekli sağlanması için aşağıdaki prosedür takip edilmektedir:

İlgili Doküman

Düzeltilici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü

Kod:

PR. KYS.003

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Yönetim Temsilcisi
---	---