

 <p>İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	1	46



**İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ**

**KALİTE EL KİTABI**

**ISO 9001:2015**

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

İÇİNDEKİLER		Sayfa No	ISO 9001:2015 Madde No
<b>0</b>	<b>Giriş</b>	<b>5</b>	
0.1	Üniversite Tanıtımı	5	
0.2	Misyon, Vizyon	6	
0.3	İletişim	7	
<b>1.0</b>	<b>Kapsam</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
1.1	Genel	8	-
1.2	Kalite El Kitabı Revizyon Durumu	9	-
1.3	Kalite El Kitabının Kontrollü Dağıtım ve Değişikliği	10	-
<b>2.0</b>	<b>Atf Yapılan Standartlar ve/veya Dokümanlar</b>	<b>11</b>	-
<b>3.0</b>	<b>Terimler ve Tarifler</b>	<b>11</b>	<b>2</b>
<b>4.0</b>	<b>Kuruluşun Bağlamı</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
4.1	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	12	4.1
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	16	4.2
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	17	4.3
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	17	4.4
<b>5.0</b>	<b>Liderlik</b>	<b>19</b>	<b>5</b>
5.1	Liderlik ve Taahhüt	19	5.1
5.1.1	Genel	19	5.1.1
5.1.2	Müşteri Odaklılık	20	5.1.2
5.2	Politika	20	5.2
5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması	20	5.2.1
5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	21	5.2.2
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	21	5.3
<b>6.0</b>	<b>Planlama</b>	<b>22</b>	<b>6</b>
6.1	Risklere ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	22	6.1
6.2	Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama	23	6.2
6.3	Değişikliklerin Planlanması	23	6.3
<b>7.0</b>	<b>Destek</b>	<b>24</b>	<b>7</b>
7.1	Kaynaklar	24	7.1

Hazırlayan  
Kalite Yöneticisi

Onaylayan  
Yönetim Temsilcisi

7.1.1	Genel	24	7.1.1
7.1.2	Kişiler	24	7.1.2
7.1.3	Altyapı	24	7.1.3
7.1.4	Proseslerin İşletimi için Ortam	25	7.1.4
7.1.5	İzleme ve Ölçme Kaynakları	25	7.1.5
7.1.6	Kurumsal Bilgi	26	7.1.6
7.2	Yetkinlik	26	7.2
7.3	Farkındalık	27	7.3
7.4	İletişim	27	7.4
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	27	7.5
7.5.1	Genel	27	7.5.1
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	28	7.5.2
7.5.3	Dokümante edilmiş Bilginin Kontrolü	28	7.5.3
<b>8.0</b>	<b>Operasyon</b>	<b>29</b>	<b>8</b>
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	29	8.1
8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	30	8.2
8.2.1	Müşteri ile İletişim	30	8.2.1
8.2.2	Ürün ve Hizmetler ile İlgili Şartların Tayin Edilmesi	30	8.2.2
8.2.3	Ürün ve Hizmetler ile İlgili Şartların Gözden Geçirilmesi	30	8.2.3
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	30	8.2.4
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	30	8.3
8.3.1	Genel	31	8.3.1
8.3.2	Tasarım ve Geliştirmenin Planlaması	31	8.3.2
8.3.3	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	32	8.3.3
8.3.4	Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	32	8.3.4
8.3.5	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	33	8.3.5
8.3.6	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	34	8.3.6
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	34	8.4
8.4.1	Genel	34	8.4.1
8.4.2	Kontrolünün Tipi ve Boyutu	35	8.4.2
8.4.3	Dış Tedarikçiler İçin Bilgi	35	8.4.3
8.5	Ürün ve Hizmetin Sunumu	35	8.5

**Hazırlayan**  
**Kalite Yöneticisi**

**Onaylayan**  
**Yönetim Temsilcisi**

Doküman No	KEK	
Yayın Tarihi	02.01.2012	
Revizyon No	10	
Revizyon Tarihi	13.05.2024	
Sayfa No	4	46

8.5.1	Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	35	8.5.1
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	36	8.5.2
8.5.3	Müşterilere veya Dış Tedarikçiye ait Mülkiyet	36	8.5.3
8.5.4	Muhafaza	38	8.5.4
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	38	8.5.5
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	39	8.5.6
8.6	Ürün ve Hizmetleri Piyasaya Sunumu	39	8.6
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	40	8.7
<b>9.0</b>	<b>Performans Değerlendirme</b>	<b>40</b>	<b>9</b>
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	40	9.1
9.1.1	Genel	40	9.1.1
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti	41	9.1.2
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	41	9.1.3
9.2	İç Tetkik	41	9.2
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	42	9.3
9.3.1	Genel	42	9.3.1
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	43	9.3.2
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	43	9.3.3
<b>10.0</b>	<b>İyileştirme</b>	<b>44</b>	<b>10</b>
10.1	Genel	44	10.1
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	45	10.2
10.3	Sürekli İyileştirme	45-46	10.3
EK-A	Kalite Politikası		
EK-B	Süreç Etkileşimi		
EK-C	Prosedür Listesi		

**Hazırlayan**  
**Kalite Yöneticisi**

**Onaylayan**  
**Yönetim Temsilcisi**

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	5	46

## 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 Kampüsüne yerleşmiştir. 2014 yılında İstanbul Okan Üniversitesi Diş 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 Kampüsünde Bekir Okan Sanat, Kültür ve Kongre Merkezinin 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.

Ulusal-uluslararası akademik ve sektörel gelişmeler dikkate alınarak yapılan değerlendirmeler sonucunda Mühendislik Fakültesi isminin 03.03.2021 tarihli 3 sayılı Senato kararı gereği “Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi” olarak değiştirilmesine karar verilmiştir. Kadıköy Kampüsümüzde eğitim gören öğrencilerimizin yoğun talepleri doğrultusunda Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Konservatuvar ve Meslek Yüksekokulumuzun bölüm ve programlarının, 2022-2023 Akademik yılından itibaren Tuzla Kampüsümüze taşınmasına ve eğitimin Tuzla Kampüsümüzde devam etmesine karar verilmiştir.

07.12.2022 tarihli 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 14 sayılı Senato kararı ile Hazerfan Ahmet Çelebi konferans salonunun ismi “Prof. Dr. Ramazan Nejat Tuncay” olarak değiştirilmesine karar verilmiştir.

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

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

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	6	46

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

İstanbul Okan Üniversitesinde 2022-2023 Eğitim-Öğretim yılında 11 fakülte, 2 meslek yüksekokulu, 1 konservatuvar ve 1 Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ile eğitimine devam etmektedir. Eczacılık Fakültesi 2024-2025 Eğitim-Öğretim yılında eğitime başlayacaktır.

## 0.2 Misyon ve Vizyon

### VİZYONUMUZ

Toplumun ve iş yaşamının gereksinimlerine evrensel standartlarda yanıt verebilen, yenilikçi, öncü bir 'dünya üniversitesi' olmak.

### MİSYONUMUZ

- Cumhuriyetin temel değerlerini özümsemiş, ulusal ve küresel sorunlara duyarlı, evrensel gelişim ve gereksinimleri eğitim sistemine yansıtan, yeni eğitim yöntemlerini kullanan ve geliştiren,
- Analitik düşünen, problem çözme yeteneğine sahip, sorgulayan, birden çok yabancı dil bilen, bilgiye ulaşmayı, kullanmayı ve paylaşmayı öğrenmiş, etik değerleri özümsemiş, farklı kültürlerle saygılı, kendine güvenen, yenilikçi, yaratıcı ve girişimci bireyler yetiştiren,
- Özgün araştırmalar, çalışmalar ve yayınlarla bilime, kültüre ve sanata katkıda bulunan,
- Öğrenci odaklı, evrensel gelişim ve değişimleri eğitim sistemine yansıtabilen, çağdaş eğitim teknik ve yöntemlerini kullanan, problem çözmeye yönelik eğitim veren,
- Çalışmalarında, insanlığın yücelmesine, insan onuru, sosyal sorumluluk, toplumsal cinsiyet eşitliği ve çevre bilincini ön planda tutan ve bu alanda projeler üreten,
- Öğrencilerle iletişimi güçlü, toplumsal sorunlara duyarlı, ekip ruhuna sahip, çalışanların memnuniyetini gözetilen,
- İnsana odaklı, yenilikçi, dayanışma ve ekip ruhuna sahip, kendini sürekli geliştiren bir dünya üniversite olmaktadır.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 <p>İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ OKAN ÜNİVERSİTESİ</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	7	46

### 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

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	8	46

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

***Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı:*** İstanbul Okan Üniversitesi Yükseköğretim alanlarını kapsamaktadır.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yayın Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	13.05.2024
		Sayfa No	9

## 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	

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	11	46

## 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.

İstanbul Okan Üniversitesi'nden eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, çoğunlukla öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yayın Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	13.05.2024
		Sayfa No	12

sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapıdan 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 (2021-2025) Uzgörü çalışmaları ve Kalite Komisyonu toplantı sonuçları doğrultusunda hazırlanmıştır.

### **SA.1. EĞİTİM ve ÖĞRETİM**

Eğitim ve öğretim alanındaki uluslararası dönüşümleri dikkate alan yenilikçi yaklaşımlarla, öğrenciyi merkeze alan, çağın ihtiyaçlarına yanıt verebilen, dijital imkânlarla desteklenen ve kalite süreçleri ile sürekli gelişimi ve iyileştirilmesi güvence altına alınan öğrenme ortamları yaratarak evrensel değerleri özümsemiş, çok yönlü dünya vatandaşları yetiştirmek.

### **Stratejik Hedef**

**SH.1.1.** Akademik programların tasarımı ve geliştirilmesini, tanımlı prosedürler çerçevesinde ve paydaşların geri bildirimlerini dikkate alacak biçimde sürdürmek.

**SH.1.2.** Öğrenci odaklı eğitim anlayışına uygun olarak eğitim teknolojilerinin her düzeyde etkin kullanımını sürekli iyileştirmek.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 <p>İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ</p>	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	13	46

**SH.1.3.** Disiplinler arası eğitimi teşvik ederek öğrencilerin çok yönlü gelişimine katkıda bulunmak.

**SH.1.4.** Akademik kadronun eğitim ve öğretim faaliyetlerini yürütme yetkinliklerini geliştirmek.

**SH.1.5.** Akreditasyon alan akademik programların sayısını artırmak.

**SH.1.6.** İngilizce eğitim kalitesini üst düzeyde tutmak, birinci yabancı dil kapsamında verilen İngilizce eğitimi yanında ikinci yabancı dil eğitimi teşvik etmek.

**SH.1.7.** Öğrencilerin çok yönlü bireyler olarak yetişmelerini destekleyecek ortam ve olanaklar yaratmak.

**SH.1.8.** Akademik danışmanlık sistemi kriterlerinin standardize edilmesine yönelik çalışmalar yaparak etkin işleyen bir sistemi sürekli kılmak.

**SH.1.9.** Üniversite program ve etkinliklerinde girişimcilik ve yenilikçilik kültürünü yaygınlaştıracak içerikler geliştirmek.

**SH.1.10.** Öğrencilerin iş yaşamına ve kariyer süreçlerine hazırlanmalarına destek olacak program ve etkinlikler oluşturmak.

**SH.1.11.** Nitelik açısından lisansüstü programları geliştirmek ve çeşitlendirmek.

## **SA.2. ARAŞTIRMA**

Araştırma faaliyetlerinin nitelik ve nicelik olarak uluslararası standartlarda yürütülmesini desteklemek üzere, fiziksel araştırma altyapısını, üniversite-sanayi işbirliğini, ulusal ve uluslararası işbirliklerine dayalı araştırmaları desteklemek ve yaygınlaştırmak.

ARGE ve teknolojik yeni buluş, ürün ve sistem geliştirme faaliyetlerini yoğunlaştırmak ve yaygınlaştırmak.

### **Stratejik Hedef**

**SH.2.1.** Öğretim elemanlarının araştırma faaliyetlerini desteklemek.

**SH.2.2.** Ulusal ve uluslararası nitelikte konferans, çalıştay, panel vb düzenlemek, dergi ve kitap yayınlamak ve bilimsel gelişime katkıda bulunmak.

**SH.2.3.** Ulusal ve uluslararası araştırma işbirliklerinin geliştirilmesi.

**SH.2.4.** Öğretim üyesi başına kurum dışı destekli proje sayısını artırmak.

**SH.2.5.** Sonuçlanan patent, faydalı model veya tasarım sayısını artırmak.

## **SA.3. ULUSLARASILASMA**

Dünya üniversitesi olma perspektifi doğrultusunda üniversitenin uluslararası tanınırlığını artırmak, her birim ve alanında uluslararası çalışmalar yapılmasını sağlayarak uluslararası işbirliklerini geliştirmek.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	14	46

### **Stratejik Hedef**

**SH.3.1.**Eğitim ve öğretimde uluslararasılaşmanın yaygın ve etkin kılınması.

**SH.3.2.**Uluslararası değişim programlarından yararlanan öğrenci ve öğretim elemanı sayısını artırmak.

**SH.3.3.**Her türlü bilimsel araştırma, proje, yayın, vb. alanlarda uluslararası işbirliklerinin sayısını artırmak.

### **SA.4. TOPLUMSAL DUYARLILIK / TOPLUMSAL KATKI**

Üniversitelerin toplumsal gelişimin merkezinde olduğu bilinciyle, insan haklarına saygıyı, hukukun üstünlüğü bilincini, toplumsal cinsiyet eşitliği ve toplumsal duyarlılık farkındalığını üniversite bünyesinde egemen kılmak, üretilen bilgi ve değerlerin toplumla buluşmasını sağlayacak yapılar oluşturmak.

### **Stratejik Hedef**

**SH.4.1.**Kurum kültürü ve akademik programlarda insan haklarına saygı ve toplumsal duyarlılık vurgusunu güçlendirmek.

**SH.4.2.**“Engelsiz üniversite” hedefi doğrultusunda farklı engelli grupların üniversite ve sosyal çevreyle bütünleşmesine yönelik plan, strateji ve bunlarla ilgili faaliyetleri geliştirmek.

**SH.4.3.**Öğretim elemanlarının ve öğrencilerin sosyal sorumluluk projelerine katılımını teşvik etmek ve desteklemek.

### **SA.5. KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİ**

Okan kültürünü ve değerlerini koruyarak, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini de dikkate alarak akademik ve idari tüm süreçlerde kurumsallaşmayı güçlendirmek.

### **Stratejik Hedef**

**SH.5.1.**Akademik ve idari personelin performans değerlendirme süreçlerini geliştirmek ve takip etmek.

**SH.5.2.**Akademik ve idari kadronun memnuniyet düzeyini yükseltmek.

**SH.5.3.**Öğrencilerin memnuniyet düzeyini yükseltecek uygulamaları sürdürmek.

**SH.5.4.**Mezun takip sistemini geliştirerek mezunlarla iletişim ve kariyer destek çalışmalarını sürdürmek.

**SH.5.5.**Üniversitenin akademik ve idari birimlerinin iş yaşamı ile işbirliğini artırmak.

**SH.5.6.**Akademik ve idari süreçlerin fiziksel ve bilgi işlem altyapısını güncel, etkin ve sürdürülebilir kılmak.

**SH.5.7.**Üniversitenin kurumsal iletişim ve haberleşme kanallarını geliştirmek.

**SH.5.8.**Kurumsal kalite kültürünü üniversite genelinde ve dış paydaşlar nezdinde yaygınlaştırmak.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	15	46

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.

### **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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	16	46

#### 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 taşeron firmalar)
- Meslek örgütleri
- Öğrenci yakınları
- Otoriteler (YÖK, ÖSYM, Bakanlıklar, Valilikler, Belediye, SGK vs.)
- Sosyal çevre ve toplum
- Sanayi (işverenler, işletmeler )
- Rakipler (ulusal üniversiteler ve uluslararası üniversiteler)
- Sigorta şirketleri
- Banka ve finans kuruluşları
- Okan Vakfı

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

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	17	46

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.

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

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	18	46

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.

➤ 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, dökümante 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 dokümante edilmiş bilgiyi sürdürmekte ve muhafaza etmektedir. Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar Kalite Yönetim tarafından kontrol edilir. Kayıtlar dokümante 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 yayımlandıktan sonra değişiklik

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yayın Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	13.05.2024
		Sayfa No	19

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 dokümanede 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.

- 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 çıktılarını 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	20	46

### 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 tarafların 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

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	21	46

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

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

### 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 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 standartın 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	22	46

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.

**İlgili Doküman**

Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

**Kod:**

PR.KYS.004

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	23	46

## 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 dokümente 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 olduğunda, Üst Yönetimin onayıyla, öngörülen değişikliklerin etkileşim içinde olduğu diğer proseslere 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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	24	46

## 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.Alt yapı

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.

➤ 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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	25	46

- 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

#### **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

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	26	46

### 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.

### 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

Protokol İmza Töreni Organizasyonel Planlama Prosedürü

### Kod

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

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	27	46

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**

Eğitim Süreci

İdari Personel İşe Alım Süreci

Akademik Personel İşe Alım Süreci

### **Kod:**

AŞ.INK.004

AŞ.INK.001

AŞ.INK.002

### **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 Dokümanite 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;

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	28	46

- 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.

**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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	29	46

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

## **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 gerçekleştirilmesinin 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yayın Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	13.05.2024
		Sayfa No	30

## 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

Kurumsal İletişim Prosedürü

Aday İlişkileri Prosedürü

Öğrenci Dekanlığı Prosedürü

#### Kod:

PR. KIT.001

PR. AİM.001

PR. OGD.001

### 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 şikâyetleri 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	31	46

### 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

Araştırma ve Proje Geliştirme Prosedürü

Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Tasarlanması Prosedürü

#### Kod:

PR. PRJ.001

PR. EOG.002

#### 8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

##### Araştırma ve Proje geliştirmenin planlanması

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 dokümante 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

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	32	46

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:

- Fonksiyonel ve performans şartları,
- Uygulanabilen yasal ve mevzuat şartları,
- Önceki benzer benzer Ar-Ge'den elde edilen bilgileri,
- Kurumuz uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- 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:

- Şartların karşılanmasında, Ar-Ge ve geliştirme sonuçlarının yeterliliğinin değerlendirilmesi,
- Herhangi bir problemin belirlenmesi ve önerilen faaliyetlerin tanımlanması.
- 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	33	46

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.

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;

a) Ar-Ge ve geliştirme için girdi şartlarını karşılamakta,

b) Hizmet sunumu ve ilgili daha sonraki proseslerin yeterli olmakta,

c) Uygun olduğunda, proje izleme ve ölçme şartlarını ve kabul kriterlerini içermeli veya atıf yapmakta,

d) 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](http://www.okan.edu.tr)) kamuoyuna açık bir şekilde duyurulmaktadır.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	34	46

### 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 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 bulunduğu Onaylı Tedarikçi Listesine alınır. Tedarikçiler belirlenen kriterlere uygunlukları açısından değerlendirilerek performansları takip edilir.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yayın Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	13.05.2024
		Sayfa No	35

#### 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.

#### 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. Hammaddede 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,

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	36	46

- 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.

### 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	37	46

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
- 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 OIS üzerinde öğrenci dosyalarını oluşturmak için kullanılan diğer bilgiler, ders seçme işlemleri, disiplin kurulu kararları, soruşturma raporu, mezuniyet sonrası belgeler, geçici mezuniyet belgesi OIS, 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

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	38	46

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 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

Kariyer ve Yaşam Programı Prosedürü

Eğitim ve Öğretim Prosedürü

#### Kod:

PR. KPG.001

PR. EOG.001

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	39	46

Atölyeler Yönetimi Prosedürü	PR. ATY.001
Mezun Takip/Yönlendirme Prosedürü	PR. KPG.002
Laboratuvar Yönetimi Prosedürü	PR. LAB.001
Depo Kontrol Talimatı	TL. MAI.001
Öğrenci Dekanlığı Prosedürü	PR. OGD.001
Öğrenci Disiplin Soruşturması Prosedürü	PR.EOG.003
Özlük İşleri Prosedürü	PR. OGR.001
Akademik İşler Prosedürü	PR.0GR.200
Uluslararası Ofis Prosedürü	PR. ULS.001
Yazı İşleri Prosedürü	PR. YIS.001
Kütüphane Prosedürü	PR. KTP.001

#### **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 kapsamında gerçekleştirilmektedir. Dokümantasyon yapısı değişiklikleri dışında hizmet sunumu ve kapsamı ile ilgili değişiklikler üniversite yönetim kurulu toplantılarında karara bağlanmaktadır.

#### **İlgili Doküman**

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

#### **Kod:**

PR. KYS.001

#### **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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	40	46

## 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

Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü

### Kod:

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 sonuçlarının analizi, süreç performans izlemeleri yapılmaktadır.

İlgili tarafların tatmini, yapılacak görüşmelerde veya hizmet verilmesi sırasında diyalog kuran personel tarafından tespit edilir. İlgili taraflarla 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 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---



 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	41	46

**İlgili Doküman**

İç Denetim Prosedürü  
Proses Etkileşim Şeması

**Kod:**

PR. ICD.001  
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**

Ölçme Değerlendirme Prosedürü  
Mezun Takip/Yönlendirme Prosedürü

**Kod:**

PR. OLD.001  
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 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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	42	46

**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, 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.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	43	46

### **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,
- 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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	44	46

## 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 ulaşılabacak sonuçlara göre proseslerin iyileştirilmesi ile sağlanır.

### 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;

- Uygunsuzluğu kontrol altına almak ve düzeltmek için düzeltici faaliyet uygulaması yapar, sonuçları ile ilgili gerekenleri yapar.
- 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.
- İhtiyaç duyulan her türlü faaliyeti gerçekleştirir.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	45	46

d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir.

e) Gerekğinde planlama sırasında tespit edilen risk ve fırsatları günceller

f) Gerekğinde kalite yönetim sisteminde değişiklik yapar.

### **İlgili Doküman**

Düzeltilici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü

### **Kod:**

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 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, düzeltici 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.

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---

 İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK	
		Yayın Tarihi	02.01.2012	
		Revizyon No	10	
		Revizyon Tarihi	13.05.2024	
		Sayfa No	46	46

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 faydalanılan 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.

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

<b>Hazırlayan Kalite Yöneticisi</b>	<b>Onaylayan Yönetim Temsilcisi</b>
---	---