



MEF ÜNİVERSİTESİ

**-ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI-**

EK-001

08.03.2022

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/30

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	08.03.2022	İlk Yayın.

1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, MEF Üniversitesinde yürütülmekte olan Entegre Kalite Yönetim Sisteminin (EYS) etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara MEF Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük
TS-EN-ISO 27001:2005	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük
TS-EN-ISO 14001:2015	Çevre Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük
TS-EN-ISO 45001:2018	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
BGYS	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
ÇYS	Çevre Yönetim Sistemi
İSGYS	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	2/30

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

MEF Üniversitesi yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

İç faktörler; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

Dış faktörler; hukuki konular, teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

MEF Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Strateji Geliştirme Direktörlüğü tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

1.1.1 Tarihçe

2014 yılında geleneksel eğitim-öğretim sistemi yerine, dijital teknolojinin tüm hayatımıza egemen olduğu bir dünyada, günümüz Z Kuşağı'nın ve sonrasında eğitimi amaçlayan, aktif öğrenme yöntemi "Flipped Learning"i tüm programlarında uygulayarak kurulan bir eğitim ve araştırma kurumudur. MEF farklı seçeneklerdeki lisans programlarıyla dünya yükseköğretimine yenilikler getirme ve öncülük etme hedefiyle kurulmuştur. MEF Üniversitesi, sekiz yıllık varlığı boyunca eğitim-öğretim kalitesini ve kapsamını arttırmış ve 03 Temmuz 1992 tarih ve 3837 sayılı yasayla MEF Üniversitesi adını almış; Mühendislik Fakültesi dört fakülteye ayrılarak, Elektrik-Elektronik, İnşaat, Makine ve Kimya-Metalurji Fakülteleri olarak yeniden yapılandırılmış, ayrıca İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'ni bünyesine eklemiştir.

Günümüzde üniversitemiz 5 Fakülte, 2 Enstitü, Yabancı Diller Yüksekokulu ve 2.000'i aşan öğrencisi ile eğitim-öğretimi sürdürmektedir.

1.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Üniversitemiz Maslak(Ayazağa)'ta yerleşkeye sahiptir ve aşağıdaki Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Rektörlüğe Bağlı Bölümler ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir:

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	3/30

FAKÜLTELER

Eğitim Fakültesi
Hukuk Fakültesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Mühendislik Fakültesi
Sanat ve Tasarım ve Mimarlık Fakültesi

ENSTİTÜLER

Fen Bilimleri Enstitüsü
Sosyal Bilimler Enstitüsü

YÜKSEKOKULLAR

Yabancı Diller Yüksekokulu

UYGULAMA ARAŞTIRMA MERKEZLERİ

Yaşam Boyu Eğitim Uygulama Araştırma Merkezi
Öğrenme ve Öğretme Uygulama Araştırma Merkezi
Afet Yönetimi Uygulama Araştırma Merkezi
Enerji ve Çevre Uygulama Araştırma Merkezi
Yaşamda Bilinçli Farkındalık Uygulama Araştırma Merkezi
Uluslararası Güvenlik Çalışmaları ve Stratejik Araştırmalar Uygulama
Araştırma Merkezi
Akıllı İstanbul 5.0

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BÖLÜMLER

Araştırma ve Kalite Bölümü
Eğitim ve Öğretim Bölümü


İDARİ BİRİMLER

Genel Sekreterlik
Özel Kalem
Öğrenci Dekanlığı
Bilgi İşlem Direktörlüğü
İdari İşler Direktörlüğü
Mali İşler ve İnsan Kaynakları Direktörlüğü
Kütüphane Direktörlüğü
Öğrenci İşleri Direktörlüğü
Uluslararası İlişkiler Direktörlüğü
Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Mehmet Fevzi ÜNAL

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN

 MEF ÜNİVERSİTESİ	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	4/30

Kalite Komisyonu
Psikolojik Danışmanlık
Spor ve Öğrenci Kulüpleri
MEF Engelsiz
Profesyonel Gelişim Koordinatörlüğü

1.1.3 Misyon Vizyon

MEF Üniversitesinde kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. MEF Üniversitesindeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler.

Üniversitemizin Misyonu;

İleri görüşlü, ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet yeteneğine sahip, küresel değerlerle ulusal kimliklerini ilişkilendirebilen, kendini sürekli geliştiren, teknolojiye hakim, çevreye duyarlı, toplumsal ve etik değerlere sahip, yaratıcılık, girişimcilik ve liderlik özelliklerini araştırma yeterlilikleri ile birleştirerek uygulayabilen, ulusal ve uluslararası alanda çığır açacak mezunlar yetiştirmek,

Eğitime gönül vermiş, uluslararası bilime ve teknolojiye katkı veren, araştırmacı ve lider akademisyenleri bir araya getirmek ve desteklemek,

Hedeflerini ulaşılabilir kılmak için akademisyen, öğrenci ve idari personeline gerekli altyapıyı ve motive edici ortamı kurmak ve sürekliliğini sağlamaktır.

Üniversitemizin Vizyonu;

Geleceği şekillendirecek, yenilikçi ve girişimci global liderler yetiştirmektir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

MEF Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların Entegre Kalite Yönetim Sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Buna göre; akademisyenlerimiz, öğrencilerimiz, tedarikçilerimiz, personelimiz, tüm özel ve kamu kuruluşları, özel ilgi grupları ilgili taraflar olarak belirlenmiştir. Değerlendirmede iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır.

Paydaş analizi KL-052-Paydaş ve Risk Analizi Kılavuzu ile tarif edilmiştir.

Referanslar:

KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu

FR-1161-Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

PR-040- Risk Değerlendirme Prosedürü

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Mehmet Fevzi ÜNAL	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	-----------------------------------	--

	ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	5/30

4.3. Entegre Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

MEF Üniversitesi öğrenci odaklı bir üniversite olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapıldığında, MEF Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin dışında da başta ARGE olmak üzere birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Teknoloji Merkezi kurulumu ve yönetimi, tarihsel dokunun korunmasına yönelik faaliyetler, spor faaliyetleri, mezunlarına yönelik hizmetler vb. örnek olarak verilebilir. Bu faaliyetlerin bir kısmı MEF Üniversitesi tarafından yürütülürken, bir kısmı da MEF Üniversitesi liderliği, katılımı veya desteği ile oluşan, vakıf, dernek veya şirket tüzel kişilikleri altında sürdürülmektedir.

Üniversitemizin Entegre Kalite Yönetim Sistemi (EYS) kapsamı : "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz EYS kapsamında değerlendirilmektedir.

MEF Üniversitesi 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin, 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi'nin ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin, 45001:2018 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi,14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi, 45001:2018 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği yönetim Sistemi; üniversitemizin İstanbul Maslak(Ayazağa) Kampüsünde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Bilgi İşlem Direktörlüğü kapsamında yürütülen bilgi işlem faaliyetleri ve bilgi güvenliği süreçlerini kapsar. Üniversitenin Maslak(Ayazağa) Kampüsü Bilgi İşlem Direktörlüğü kapsamındaki odalar, personelin kullandığı kişisel bilgisayarlar ve taşınabilir cihazlar ile bu sınırlar kapsamında şirket faaliyetlerini yürütmek amacıyla kullanılan her türlü bilgi teknolojisi bileşenleri, Fiziksel Güvenlik, Personel Yetkinlikleri, Depolama alanları fiziki kapsam dahilindedir.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında herhangi bir EK A maddesi kapsam dışı bırakılmamıştır.

Fiziksel Arayüzler

Firmanın hizmeti verdiği ilgili kapsam içinde yer alan mekânların giriş / çıkış yapısı, kontrol noktaları, güvenlik uygulamaları, korunaklar,

Sistemsel Arayüzler

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6/30

Kapsam içindeki sistemlerin bulunduğu ağ arayüzleri aşağıdaki gibidir:

Kablosuz erişim noktaları,
Switchler,
Modemler,
Firewall,
Network

Bağımlılıklar

BGYS kapsamında bulunan sistemlerin bakımı için üretici firmalarla yapılmış bakım ve destek anlaşmaları bulunmaktadır.

Bunlar;

Sabit Telefon Hizmeti

İnternet erişim hizmeti

Windows işletim istemci yazılımları, e-posta sistemi, ofis uygulamaları (Word, Excel, Power Point vs.),

Antivirus sistemi

Kablosuz ağ hizmeti

Altyapı ekipmanları ve bakımları (Ups, Jeneratör, Kablolama, Klima vb.)

Güvenlik Duvarı

Yangın Tüpleri

Sigorta Hizmetleri,

Danışmanlık Hizmetleri (Bilişim, BGYS, Kalite)

Müşavirlik Hizmetleri (Hukuk)

Uygulamalar (Öğrenci Bilgi Sistemi, Personel Bilgi Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi vb.)

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

MEF Üniversitesi Entegre Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001 ve TS EN 45001 standartlarının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

MEF Üniversitesi EYS, sorumlu olduğu standartlarda tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Planda yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamış ve uygulamaktadır.

MEF Üniversitesi sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, MEF Üniversitesinde hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	7/30

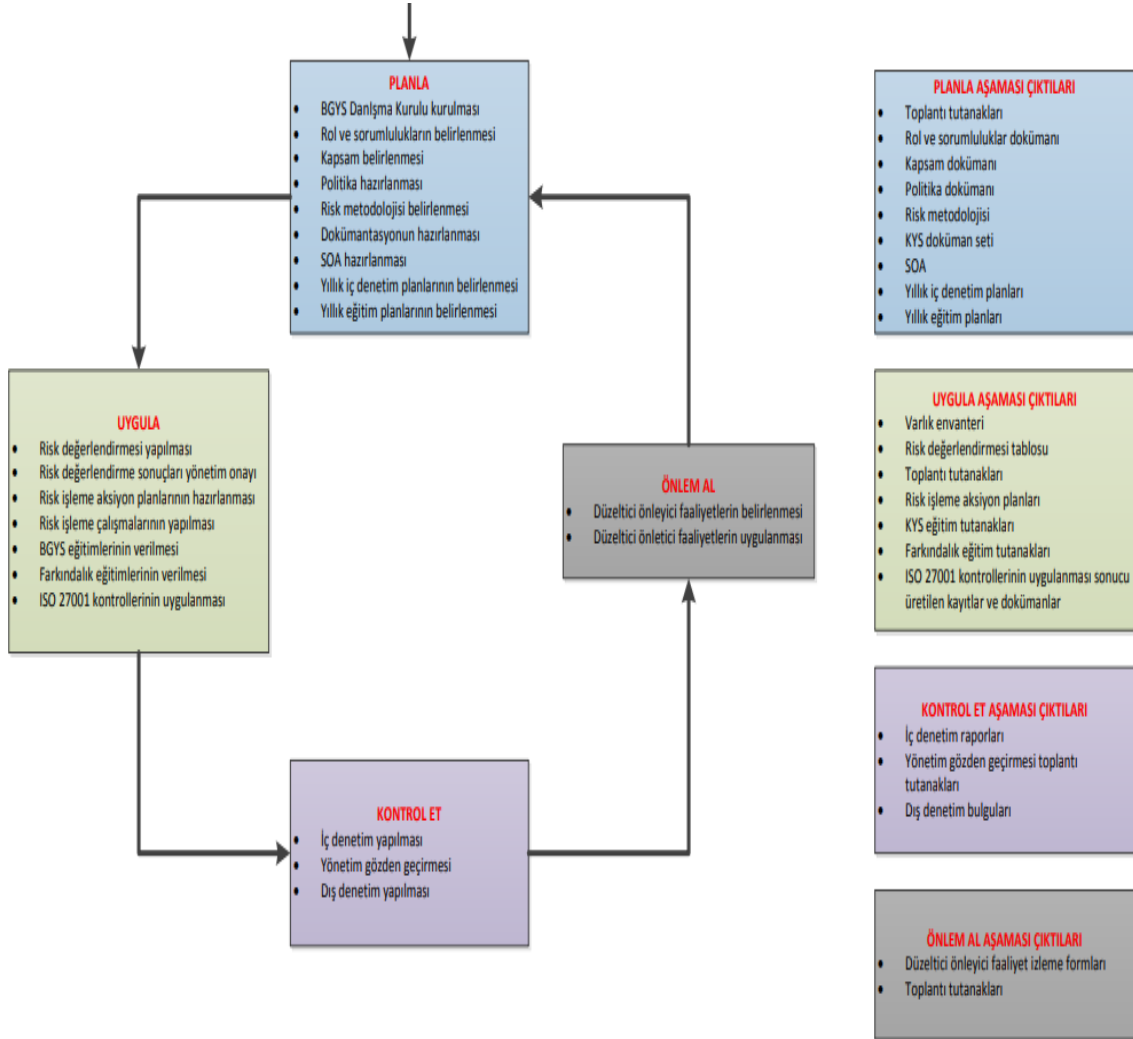
çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. MEF Üniversitesinde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

MEF Üniversitesi EYS için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir.

EYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler MEF Üniversitesi internet sayfasında (www.kalite.MEF.edu.tr) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Entegre Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirme süreci şekil 1'de şu şekilde detaylandırılmaktadır:

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---



Şekil 1: Entegre Kalite Yönetim Sistemi PUKÖ Döngüsü

Referanslar:

LS-057-Süreçlere Bağlı İş Akışları Listesi

SR-001-Araştırma ve Geliştirme Süreci

SR-002-Eğitim ve Öğretim Süreci

SR-003-Yönetim ve Kurumsallık Süreci

SR-004-Sosyal Sorumluluk Süreci

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Mehmet Fevzi ÜNAL

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	9/30

5. Liderlik

1.2 Liderlik ve taahhüt

1.2.1 Genel

MEF Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası, Çevre Politikası, İSG Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- Oluşturulan EYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- EYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- EYS etkinliği için hesap verir.
- EYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

1.2.2 Müşteri Odağı

MEF Üniversitesi EYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, MEF Üniversitesi EYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

MEF Üniversitesi Rektörlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

Referanslar:

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	10/30

5.1 Politika

5.1.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

MEF Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

MEF Üniversitesi Rektörlüğü benzer şekilde, üniversitenin ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği yönetim standartlarına uygun Çevre Politikasını ve İSG Politikasını oluşturarak sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite politikası ile benzer şekilde çevre politikası, uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

5.1.2 Politikaların Duyurulması

Politikalar tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır. Kurum içerisinde birimlerin duvarlarına asılarak ve MEF Üniversitesi internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

Referanslar:

- **YD-002 MEF Üniversitesi Kalite Politikası**
- **YD-061 MEF Üniversitesi Bilgi Güvenliği Politikası**
- **YD-066 MEF Üniversitesi Çevre Politikası**
- **YD-067 MEF Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası**
- **PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

5.2 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar


MEF Üniversitesinde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve EYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla MEF Üniversitesi, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve www.kalite.MEF.edu.tr aracılığı ile duyurmuştur.

MEF Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, "Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi" ile belirlenmiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	11/30

Her birim Strateji Daire Geliştirme Başkanlığı tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl Ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır.

Referanslar:

OŞ-XXX Organizasyon Şemaları

GT-XXX Görev Tanımı

5.3 Çalışanlara Danışma ve Katılım

MEF Üniversitesi çalışanlara danışma konusunda ISG risk ve değerlendirme çalışmalarına, ISG politikası oluşturma çalışmalarına, ISG kurul toplantılarına katılımlarını sağlayarak ISG tehlike ve risk konularında kendilerine danışma sağlamaktadır. Bu kapsamda mail, telefon, 7*24 gibi iletişim araçları ile çalışanların görüş ve önerilerine imkan tanımaktadır.

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

MEF Üniversitesi bünyesinde her süreçte ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk analizi yöntemi Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. 2019-2023 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Kalite Komisyonu ve Yenilikçilik, Teknoloji ve Kalite Direktörlüğü tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi ile analiz edilir.

Referanslar:

KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu

FR-1075 Risk Analizi Formu

PR-004 Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü

LS-055-Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	12/30

6.1.2 Çevre Boyutlarının Belirlenmesi

MEF Üniversitesi faaliyetleri esnasında çevreye verebilecek etkileri değerlendirmek amacıyla PR-023-Çevre Boyutlarının Belirlenmesi Prosedürü'nü oluşturmuştur. Bu bağlamda RA-034-Çevre Etki Değerlendirme Planı dahilinde birim ve bölüm bazlı süreç takipleri gerçekleştirilerek aksiyonlar alınmaktadır. Süreçlerin çevre boyutları, çevre etkileri, sürece yönelik faaliyetler, etki dereceleri, alınan önlemler ve bu önlemlerin gerçekleştirilmesi için sorumlular takip edilmektedir.

Referanslar:

PR-023- Çevre Boyutlarının Belirlenmesi Prosedürü

RA-034- Çevre Etki Değerlendirme Planı

6.1.2 Tehlikelerin tanımlanması ile risk ve fırsatların değerlendirilmesi

Kurumumuz 6331 sayılı İSG kapsamında OSGB firması ile çalışmaktadır. OSGB firması tarafından kurumumuzun Tehlikeleri, riskleri belirlemiş, doküman edilmiş, önlemler planlanmış, gerçekleştirilmekte ve takipleri yapılmaktadır. İSG açısından süreçlerdeki riskler, fırsatlar değerlendirilmektedir.

Referanslar:

FR-1155- İş Sağlığı ve Güvenliği Tehlike ve Risk Tespit Formu

6.1.3 Kurumun Uymakla Yükümlü Olduğu Yasal Şartlar

MEF Üniversitesi faaliyetleri esnasında uymakla yükümlü olduğu yasal şartları PR-024-Kanuni ve Diğer Yasal Şartlar Prosedürü'nde belirlemiştir. PR-002-Dokümanların Kontrolü Prosedürü'nde yer alan gözden geçirme ve revizyon süreci dikkate alınarak ilgili doküman belirli periyotlarda gözden geçirilerek uygunluğu değerlendirilip kayıt altına alınır. Çevre Yönetim Sistemi için gerekli dış kaynaklı dokümanlar PR-002-Dokümanların Kontrolü Prosedürü'nde yer aldığı şekilde LS-005 Ana Doküman Listesi kullanılarak Kalite Direktörlüğü tarafından tanımlanmaktadır. Dış kaynaklı dokümanların güncel kopyası yayınlayan kurum/makamdan temin edilerek web sitesinde tüm birimlerin kullanımına sunulur. Tüm birimler, ilgili tüm faaliyetlerini dış kaynaklı dokümanların güncel revizyonlarında tanımlanan kurallara uygun olarak yürütürler.

Referanslar:

PR-024- Kanuni ve Diğer Şartlar Prosedürü

PR-002-Dokümanların Kontrolü Prosedürü

LS-005-Ana Doküman Listesi

6.1.3 Yasal ve diğer şartların belirlenmesi

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	13/30

Kurumumuzda, İSG Yönetim Sistemi'nde yapılan tüm uygulamalarda kanunlar, mevzuat, yönetmelik ve standart şartları dikkate alınmaktadır. Yasal şartların karşılanmasının önemi, verilen eğitimlerle tüm personele açıklanmaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili olan tüm kanunlar, mevzuat, yönetmelik ve standartlar belirlenen periyotlarda takibi yapılmaktadır.

6.1.4 Planlama Faaliyetleri

Kuruluşumuz İSG ve Çevre Yönetim Sistemi gereği ele aldığı risk ve fırsatları ele almakta, risk ve fırsatlar analizi sonucu alınması gereken faaliyet ve aksiyonları risk ve fırsatları değerlendirme tablosunda planlamaktadır. Plan dâhilinde aksiyonu kim ne zaman yapacağı konuları belirlenmektedir. Kuruluşumuz ayrıca acil durumlara hazır olma, yasal şartları yerine getirme, İSG süreçlerini diğer süreçlere entegre etme gibi konuları ele almakta ve bunun için İSG planı yapmaktadır.

- Faaliyetler planlarken teknoloji seçenekleri, finansal şartlar, operasyonel şartlar ve işle ilgili diğer şartlar değerlendirmektedir;
- Önemli çevre boyutlarını ve İSG faaliyetlerini belirlemek için yapılacak faaliyetler,
- Uygunluk yükümlülüklerini belirlemek için yapılacak faaliyetler,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yapılacak faaliyetler,
- ÇYS – İSG prosesleri veya diğer iş proseslerindeki faaliyetlerin nasıl entegre edileceği ve uygulanacağı,
- ÇYS ve İSG prosesleri veya diğer iş proseslerindeki faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği,
- Referanslar
- Yıllık çalışma planı, isg eğitim planı, atık yönetimi planı.

6.2. Entegre Yönetim Sistemi Hedef, Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, MEF Üniversitesi'nün kalite hedeflerini oluşturur. MEF Üniversitesindeki tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Göstergeler süreçlerde takip amaçlı ve performans göstergesi olmak üzere 2 türde belirlenmiştir. Hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı kalite faaliyet planları sorumlu, termin, kaynak ve planlanan zamanlar olarak belirlenir ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir. Hedefler ve faaliyet planlarının durumları <https://ozdeg.MEF.edu.tr> internet sitesi üzerinden takip edilir.

Çevre Boyut ve İSG Risk Değerlendirmesi sonucuna göre belirlenen önemli çevre boyutları için; çevre amaç ve hedefleri belirlenmiş olup takip edilmektedir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
	İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	14/30

ENTEGRE Hedefleri:

- Politika ile uyumlu olacak şekilde hazırlanmıştır,
- Hedefler, ölçülebilir olacak şekilde belirlenmiştir,
- Hedefler belirlenirken, müşteri şartları ve yasal şartlar dikkate alınmaktadır,
- Hedefler, hizmetlerin uygunluğunu gösteren ölçülebilir verileri içermektedir,
- Müşteri memnuniyetini artırılmasıyla ilgili ölçülebilir hedefler belirlenmiştir.

ENTEGRE Hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken tanımlanan Hedef Takip Formunda aşağıdaki hususlar tanımlanmaktadır;

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

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

YD-001 MEF Üniversitesi Stratejik Plan

<https://ozdeg.MEF.edu.tr/>

PL-107 Çevre Süreç Yönetimi ve Hedefleri Planı

PL-108 Çevre Yönetim Programı

RA-034 Çevre Etki Değerlendirme Planı

6.3.Değişikliklerin Planlanması

MEF Üniversitesi bünyesinde EYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütünü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması EYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- **Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Majör değişikliklerin planlaması FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Direktörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
	İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	15/30

planlayan birimin veya Kalite Direktörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referanslar:

FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu

Destek

7.1.Kaynaklar

7.1.1.Genel

MEF Üniversitesi Rektörlüğü;

- Entegre Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için,

gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda satın alma bölümü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

Kurumumuz İSG yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli olan, ekipman, insan kaynağı, KKD'ler, sağlık güvenlik ekipmanları, güvenli bir çalışma ortamı, sağlıklı bir iş çalışma ortamı, İSG danışmanlığı, ekipmanların bakım ve muayeneleri, acil durum için gerekli olan ekipmanları sağlamaktadır.

7.1.2.Kişiler

MEF Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve PR-019 İnsan Kaynakları Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Referanslar:

PR-019 İnsan Kaynakları Prosedürü

7.1.3.Alt yapı

MEF Üniversitesinde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	16/30

Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar EYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem Direktörlüğü tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara "itoffice.MEF.edu.tr" adresinden ulaşılmaktadır.

Referanslar:

PR-011 Bakım/Onarım Prosedürü

PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

MEF Üniversitesinde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu) Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar EYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

Referanslar:

FR-1336 Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

FR-1337 İdari Personel Memnuniyeti Anketi

PR-011 Bakım-Onarım Prosedürü

PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

MEF Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. MEF Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
	İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	17/30

Referanslar:

PR-006 Kalibrasyon Prosedürü

7.1.6.Kurumsal Bilgi

MEF Üniversitesinde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği internet sayfalarından ve Kütüphane Açık Erişim Kaynakları aracılığıyla paylaşılır.

7.2.Yeterlilik

MEF Üniversitesinde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir. Ayrıca bazı personellerin mesleki yeterliliklerini karşıladığını gösterir belgelerinin olması şartı kurumumuzca uygulamaya alınmıştır.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve EYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon ve hizmet içi eğitimler verilmektedir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, EYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

Referanslar:

PR-019 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

GT-XXX Görev Tanımları

7.3.Farkındalık

MEF Üniversitesi Rektörlüğü ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Ayrıca farkındalığı arttırmak için uyarıcı levhalar, ikaz tabelaları, acil çıkış yolları, toplanmaları, İSG güvenliği uyarıcı levhaları vb. uyarıcı argümanlar kullanılmaktadır.

- Kalite, Çevre ve İSG Politikası
- Kalite, Çevre ve İSG Hedefleri
- Kişilerin EYS'nin etkinliğine olan faydaları
- EYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

7.4.İletişim

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	18/30

MEF Üniversitesinde EYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası Direksyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunludur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, EYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Tüm MEF Üniversitesi personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişim ise; internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimin bir parçasıdır. Dış paydaşlar ile gerçekleştirilen iletişimde Yetki devri ve İmza Yetkileri Yönergesi uygulanmaktadır

Hem iç hem de dış iletişimde;

- Neyle iletişim kurulacak
- Ne zaman iletişim kurulacak
- Kiminle iletişim kurulacak
- Nasıl iletişim kurulacak
- Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

Referanslar:

PR-012 İletişim Prosedürü

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

MEF Üniversitesi yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

MEF Üniversitesi EYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda EYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

MEF Üniversitesi EYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- MEF Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Politikaları; MEF Üniversitesi'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- MEF Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performans ölçümler.
- MEF Üniversitesi Entegre El Kitabı; Entegre Kalite Yönetim Sisteminin genel tanımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
	İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	19/30

- e) Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, MEF Üniversitesi EYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da EYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. MEF Üniversitesi EYS Dokümantasyonu; Kalite internet sitesinde (www.kalite.MEF.edu.tr) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

MEF Üniversitesi EYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Direktörlüğüne iletilir. Kalite Direktörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Yönetim Temsilcisi onayı ile yayınlar.

Referanslar:

PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.Operasyon

8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

MEF Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve EYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Çevre ve İSG faaliyetleri ile ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli operasyonel planlar yapılmaktadır.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

PR-023 Çevre Boyutlarının belirlenmesi Prosedürü

PR-015 Acil Durumlara Müdahale Prosedürü

PL-108 Çevre Yönetim Programı

PL-106 Atık Yönetim Planı

8.1.2 Tehlikelerin giderilmesi ve İSG risklerinin azaltılması

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	20/30

Yasal şartlara uyum, KKD kullanımı, işyeri tehlike ve risklerin giderilmesi ve azaltılması için çalışmalar planlanmakta ve uygulanmaktadır.

8.1.3 Değişim yönetimi

Kuruluş,

- a) Aşağıdakiler dâhil, yeni ürün, hizmet ve süreçlerde yapılan değişiklikler veya mevcut ürün, hizmet ve süreçlerde yapılan değişiklikler:
- Çalışma Şartları
 - İşyerinin bulunduğu çevre;
 - Ekipman
 - İş Organizasyonu;
 - İş Gücü
- b) Yasal ve diğer şartlardaki değişiklikler;
- c) Tehlikeler ve İSG riskleri ile ilgili veri ve bilgilerdeki değişiklikler;
- d) Bilgi ve teknolojiye ilişkin değişiklikler;

konularında istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını gözden geçirmektedir.

Referanslar:

FR-1772-İSG Yıllık Değerlendirme ve Faaliyet Raporu Formu

8.1.4 Tedarik

İşletmemiz dış sağlayıcılar, yükleniciler ile koordineli çalışarak firma içi ve dışı faaliyetlerde isg yönetim sistemi gereği uygulanması gereken faaliyetleri oluşturmuş ve yayınlamıştır. Bu bağlamda kuruluşumuz sözleşmeleri hazırlamıştır. Sözleşmelerde tedarikçilerin ve alt işverenlerin İSG kurallarına uygun olarak çalışacağına dair taahhütnameler bulunmaktadır.

Referanslar:

FR-1768-Yüklenici İş Sağlığı ve Güvenliği Ek Protokolü

8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2 Acil Durumlara Müdahale

Kurum acil durumlara müdahale için gerekli dökümanları, planları, ekipleri oluşturarak ihtiyaç halinde faaliyete geçmesi için takibini gerçekleştirmektedir. Beklenmedik kazaların, acil hallerin ve bu durumda

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	21/30

ortaya çıkabilecek çevre ve iş güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması için gerekli yöntemler, görevlendirilen ekipler, acil durum talimatları, ekiplere verilen eğitimler ve afet sonrası düzen gibi başlıklar PR-015-Acil Durumlara Müdahale Prosedürü'nde detaylıca anlatılmaktadır.

Referanslar:

PR-015 Acil Durumlara Müdahale Prosedürü

TL-020 Acil Durum Tahliye Talimatı

FR-0226-Sivil Savunma Ekipleri Formu

8.2.1.Müşteri İle İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözülmesi, anonimliğin sağlandığı anketler ve bölüm sekreterlikleri aracılığı ile yapılmaktadır.

Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

Referanslar:

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

MEF Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu ve ÖSYM tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili EYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Bologna Sistemi kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

Referanslar:

FR-1320 AKTS İş Yükü Değerlendirme Anketi

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Mehmet Fevzi ÜNAL	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	-----------------------------------	--

 ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
	İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	22/30

Paydaş Anketleri

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

MEF Üniversitesinde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

Referanslar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

MEF Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna sisteminde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına MEF Üniversitesi yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

MEF Üniversitesinde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	23/30

8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren İdari İşler Direktörlüğü birimleri tarafından Satınalma Prosedürü kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

Referanslar:

PR-014 Satınalma Prosedürü

5018 Sy. Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

MEF Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlenmek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

MEF Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği

YN-011 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

MEF Üniversitesinde tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar BYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	24/30

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili EYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

Referanslar:

PR-020 Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

MEF 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 ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili EYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. MEF Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Laboratuvar numuneleri

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır.

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	25/30

Referanslar:

YÖ-066 MEF Üniversitesi Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi

8.5.4.Muhafaza

MEF Üniversitesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

Referanslar:

PR-014 Satınalma Prosedürü

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

MEF Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Bologna Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Referanslar:

FR-XXX Mezun, Stajyer ve İşveren Anketleri

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

MEF Üniversitesinde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır.

Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sisteminde duyurulmaktadır.

Referanslar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

bologna.MEF.edu.tr

8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

MEF Üniversitesi yönetimi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	26/30

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Direktörlüğü tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

Referanslar:

YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği

YN-011 Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

MEF Üniversitesinde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili EYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.Performans Değerlendirme

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

MEF Üniversitesinde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili EYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, EYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

Bunun yanında, İSG ve Çevre yönetim Sistemleri faaliyetleri için de izleme ve ölçme konuları belirlenmiş ve belirlenen periyotlarda izlemeler sağlanmaktadır. Çevre sistemleri için, ölçümler, atıkların takibi vb. konular izlenmektedir. İSG yönetim sistemi kapsamında; periyodik muayeneler, iş kazaları, ramak kalalar, vb konular izlenmektedir.

Referanslar:

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
	İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
	Revizyon Tarihi	
	Revizyon No	
	Sayfa	27/30

PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

YD-001 MEF Üniversitesi Stratejik Plan

PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti (ISO 9001)

MEF Üniversitesinde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

9.1.2 Uygunluğun Değerlendirilmesi (ISO 14001- ISO 45001)

MEF Üniversitesi, Çevre ve İSG yasal şartları ile ilgili yükümlülüklerin takibi ve faaliyetlerin bu yükümlülüğe uygunluğunun kontrolü amacıyla tabii olduğu yasal şartları takip etmekte ve belirli aralıklarla değerlendirerek uygunluğun sağlandığını kontrol etmektedir.

Referanslar:

PR-024- Kanuni ve Diğer Şartlar Prosedürü

Dış Kaynaklı Doküman Listesi

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

MEF Üniversitesi, Entegre Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

EYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya MEF Üniversitesi EYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili EYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir

9.2.İç Tetkik

MEF Üniversitesi, Entegre Kalite Yönetim Sisteminin,

a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan Entegre Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını,


b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili EYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Mehmet Fevzi ÜNAL

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN

	ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	28/30

Referanslar:

PR-010 EYS İç Denetim Prosedürü

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

MEF Üniversitesinde, Entegre Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından Sistem Performans Raporu hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir ve Üst Yönetim tarafından Senato/Yönetim Kurulunda YGG toplantısı yapılır.

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

MEF Üniversitesinde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Birimlerden gelen performans raporları
 - a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetler içinde kendi birimlerini ilgilendiren konuların durumu,
 - b) Entegre Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
 - c) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - ç) Entegre hedeflerine erişme derecesi,
 - d) Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu,
 - e) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - f) İzleme ve ölçme sonuçları,
 - g) İç ve dış denetim sonuçları,
 - ğ) Dış tedarikçilerin performansı.
 - h) Yasal şartlara uyum.
 - ı) Çevre Boyutları ve etki değerlendirmeleri.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.
- Danışma ve çalışanların katılımı

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 MEF ÜNİVERSİTESİ	ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	29/30

Üst yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar EYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler Sistem Performans Raporu hazırlar.

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10.İyileştirme

10.1.Genel

MEF Üniversitesinde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; önleyici faaliyet, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş ve benzeri unsurları içerebilir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

MEF Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Gerçekleşen Kazalar ve Ramak Kala olayları için olay araştırma raporları doldurulur.

Referanslar:

PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

MEF Üniversitesinde, Entegre Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. zzz; kalite politikası, Stratejik Plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Entegre Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Mehmet Fevzi ÜNAL

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN