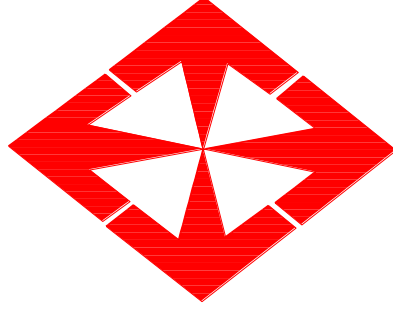


**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

***Kalite El Kitabı***



**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

***Kalite El Kitabı***

**UYGULAMA TARİHİ: 14.07.2017**

**YAYIN TARİHİ: 15.07.2017**



**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

**REVİZYON SAYFASI**

<b><u>MADDE NO</u></b>	<b><u>KONU</u></b>	<b><u>SAYFA NO</u></b>	<b><u>REVİZYON NO</u></b>

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :00</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

## **İÇİNDEKİLER**

<b>KONU</b>	<b>ISO 9001/2015</b>	<b>SAYFA NO</b>
DIŞ KAPAK	-	
KALİTE EL KİTABI KAPAK SAYFASI	-	
REVİZYON SAYFASI	-	<b>1</b>
İÇİNDEKİLER	-	<b>2-5</b>
ÖNSÖZ	-	<b>6</b>
KALİTE EL KİTABI AMACI	-	<b>7</b>
GENEL BİLGİ	-	<b>08</b>
TANITIM	-	<b>09</b>
KALİTE POLİTİKASI	-	<b>10</b>
KALİTE HEDEFLERİ	-	<b>11</b>
PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI	-	<b>12</b>
KAPSAM	1	<b>13</b>
ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2	<b>14</b>
TERİMLER TARİFLER	3	<b>14-17</b>
KURULUŞUN BAĞLAMI	4	<b>18</b>
KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI	4.1	<b>18-19</b>
İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	4.2	<b>20</b>
KYS KAPSAMININ BELİRLENMESİ	4.3	<b>21</b>
KYS VE PROSESLERİ	4.4 4.4.1 4.4.2	<b>22-23</b>
LİDERLİK	5 5.1 5.1.1	<b>24</b>
MÜŞTERİ ODAKLILIK	5.1.2	<b>25</b>
POLİTİKA	5.2	<b>25</b>
KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	5.2.1	<b>25</b>
KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI	5.2.2	<b>25</b>
KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR	5.3	<b>26</b>
PLANLAMA	6	<b>26</b>
RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	6.1.1 6.1.2	<b>26</b>
KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA	6.2 6.2.1 6.2.2	<b>27</b>
DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI	6.3	<b>28</b>
DESTEK	7	<b>28</b>
KAYNAKLAR	7.1	<b>28</b>
GENEL	7.1.1	<b>28</b>
KİŞİLER	7.1.2	<b>39</b>

**Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi**

**Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU**

**Revizyon Tarihi:**

**Revizyon Numarası :**

**Onaylayan: Rektör**

**Prof. Dr. Ali HABERAL**



**İÇİNDEKİLER**

<b>KONU</b>	<b>ISO 9001/2015</b>	<b>SAYFA NO</b>
ALT YAPI	7.1.3	30
BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ TEŞKİLAT ŞEMASI		31
PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE	7.1.4	32
İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI	7.1.5	33
GENEL	7.1.5.1	33-34
ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ	7.1.5.2	34
KURUMSAL BİLGİ	7.1.6	35
YETERLİK	7.2	35-36
FARKINDALIK	7.3	36
İLETİŞİM	7.4	36
DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	7.5	37
GENEL	7.5.1	37
OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME	7.5.2	38
DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ	7.5.3 7.5.3.1 7.5.3.2	38
OPERASYON	8	39
OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL	8.1	39
ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	8.2	40
MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	8.2.1	40
ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	8.2.2	40
ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	8.2.3 8.2.3.1 8.2.3.2	41
ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	8.2.4	41
ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	8.3	41
GENEL	8.3.1	41
TASARIMI VE GELİŞTİRİLMENİN PLANLANMASI	8.3.2	42
TASARIMI VE GELİŞTİRİLME GİRDİLERİ	7.4.2	42

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## İÇİNDEKİLER

KONU	ISO 9001/2015	SAYFA NO
TASARIMI VE GELİŞTİRİLMENİN KONTROLÜ	8.3.4	43
TASARIMI VE GELİŞTİRİLME ÇIKTILARI	8.3.5	43
TASARIMI VE GELİŞTİRİLME DEĞİŞİKLİKLERİ	8.3.6	44
DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES; ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	8.4	44
GENEL	8.4.1	44
KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU	8.4.2	44
DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ	8.4.3	45
ÜRETİM VE HİZMETİN SUNULMASI	8.5	45
ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ	8.5.1	45-46
TANIMA VE İZLENEBİLİRLİK	8.5.2	46-47
MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET	8.5.3	48
MUHAFAZA	8.5.4	48
TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER	8.5.5	48
DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ	8.5.6	48
ÜRÜN VE HİZMETİN SUNUMU	8.6	49
UYGUN OLMAYAN ÇIKTILARIN KONTROLÜ	8.7	49
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	9	50
İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	9.1	50
GENEL	9.1.1	50
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	9.1.2	51

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## İÇİNDEKİLER

KONU	ISO 9001/2015	SAYFA NO
ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	9.1.3	52-53
İÇ TETKİK	9.2	53-54
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	9.3	54
GENEL	9.3.1	54
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ	9.3.2	55
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI	9.3.3	55
İYİLEŞTİRME	10	56
GENEL	10.1	56
UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	10.2	56-57
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	10.3	57

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

## **ÖNSÖZ**

Bu kalite el kitabı (KEK),YÖK mevzuatı, TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ve Başkent Üniversitesi değerleri çerçevesinde; Başkent Üniversitesi akademik/idari/destek personelinin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için hazırlanmıştır.

Üniversite "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	





## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### KALİTE EL KİTABININ AMACI

Kalite El Kitabı;

- ✓ Başkent Üniversitesi yüksek eğitim/öğretim faaliyetlerinin nitelikli bir düzeyde sürdürülmesinin sağlanması;
- ✓ TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve YÖK mevzuatına uygun bir şekilde uygulanması,
- ✓ BÜ'nin eğitim/öğretim kalite politikası ve hizmet standartları hakkında üniversitenin değişik düzey ve fonksiyonlarında çalışan personelin bilgilendirilmesi,
- ✓ Üniversite içinde yürütülen kalite yönetim sistemi işleyişinin sistematik ve periyodik kontrolünün sağlanması,
- ✓ Kalite Yönetim Sisteminin kurum içi ve dışı tetkik ilkelerinin uygulanması,
- ✓ Bilimde ve teknolojide zaman içinde oluşan yenilik ve gelişmeleri izleyerek eğitim/öğretim uygulamalarının güncelleştirilmesi,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi prensip ve süreçleri çerçevesi içinde personelin eğitiminde sürekliliğin sağlanması,
- ✓ Eğitim/öğretim hizmetlerinden yararlananlara; öncelikle öğrencilere, nitelikli hizmet sunumunun sağlanması amacı ile hazırlanmıştır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Revizyon Numarası :</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### GENEL BİLGİ

Başkent Üniversitesi 1994 yılından itibaren standartın şartlarına uygun bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümente etmiş, uygulamış, sürekliliğini sağlamış ve etkinliğini sürekli iyileştirmiştir. Öncelikle Başkent Üniversitesi üst yönetimi **kalite politikasını** oluşturmuş ; kalite politikasının kuruluşun amacına uygunluğunu, şartlara uyulacağını ve sistemin sürekli iyileştirileceğine dair taahhütü içermesini, kalite hedeflerinin oluşturulması, gözden geçirilmesi için bir çerçeve sağlanmasını, bunun kuruluş içinde iletilmesi ve anlaşılmasını, uygunluğunun sürekliliğinin gözden geçirilmesini güvence altına almıştır. Bunu hayata geçirmek üzere yönetim temsilcisi aracılığı ile kalite politikasını içeren, şartların nasıl uygulanıp , izleneceğinin tarif edildiği **B.Ü. Kalite El Kitabını** yayınlamıştır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### TANITIM

Başkent Üniversitesi'nin kuruluşuna 1980'li yıllarda faaliyete geçen Türkiye Organ Nakli ve Yanık Tedavi Vakfı'nın Türk toplumunun hizmetine sunduğu nitelikli sağlık hizmetlerinin deneyim ve birikimleri öncülük etmiştir. Organ Nakli Yanık Tedavi Vakfı'nın deneyim ve birikimleri ile birlikte mevcut tesislerinin üniversiter bir yapıya dönüştürülmesi kararı Haberal Eğitim Vakfı ile birlikte kurulma kararı Anayasanın 130'uncu maddesi uyarınca alınmıştır. Kazanç amacı gütmeyen bir yüksek öğretim kurumu olarak 14 Eylül 1993 tarihinde 515 sayılı kararname ve 14 Ocak 1994 tarihli 3961 sayılı kanunla kurulmuş kamu tüzel kişiliğine sahip bir vakıf üniversitesidir.

BÜ organizasyon yapısında fakülteler, yüksekokullar, meslek yüksekokulları, enstitüler ve araştırma ve geliştirme merkezleri yer almakta ve Türk vatandaşlarının sosyo-ekonomik düzeylerinin sürekli olarak yükseltilmesine katkıda bulunacak sağlıklı ve nitelikli kuşakların yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

**Misyonumuz;** Çağdaş uygarlık düzeyine ulaşmak, bu düzeyi aşmak ; ülkemizin bilimsel ve teknolojik gelişmelerinde etkin rol oynayacak; bilim ve teknoloji üretebilen, liderlik özelliklerine sahip mezunlar yetiştirmektir. Bilgiye kolay ulaşabilen, bu bilgiyi paylaşabilen, davranışlarına yansıtabilen; olaylara geniş bir açıyla ve özgür bir bilinçle bakabilen; ülkenin, insanlığın ve doğanın sorunlarına ve gereksinimlerine duyarlı, takım yapılanması içinde çalışmayı ve düşünmeyi öğrenmiş bireylerin yetiştirileceği ortamı yaratmaktır.

**Vizyonumuz;** Misyonumuz doğrultusunda yüksek öğretimin diğer kuruluşlarına örnek olacak bir Eğitim /öğretim hizmeti sunmak ve mükemmeli yakalamaktır. Nitelikli eğitim ve araştırmalarla ülkenin bilimsel ve teknolojik alandaki uluslararası rekabet gücünü arttırmak ve bireysel özelliklerin kalitesini yükseltmenin yanı sıra evrensel bilince ulaşmış yurttaşların yetiştirilmesine katkıda bulunmaktır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### Başkent Üniversitesi'nin Kalite Politikası;

Yüksek eğitim/öğretim, bilimsel araştırma/geliştirme faaliyetlerini nitelikli bir düzeyde yürütmenin yanı sıra evrensel kalite düzeyini yakalamış, felsefesini özümsemiş, kurum ilke ve süreçlerini bir bütün olarak görebilen, öğrenmenin sürekliliğine inanmış bireylerin yetişmesini ve çalışmasını sağlamak; müşteri odaklı etkin, sürekli iyileştirmeyi ön planda tutan risk tabanlı proses yaklaşımına dayanan bir kalite yönetim sistemini gerçekleştirmektir.

**Prof. Dr. Mehmet HABERAL**  
**Başkent Üniversitesi Kurucu**  
**Rektörü**

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



### **KALİTE HEDEFLERİ**

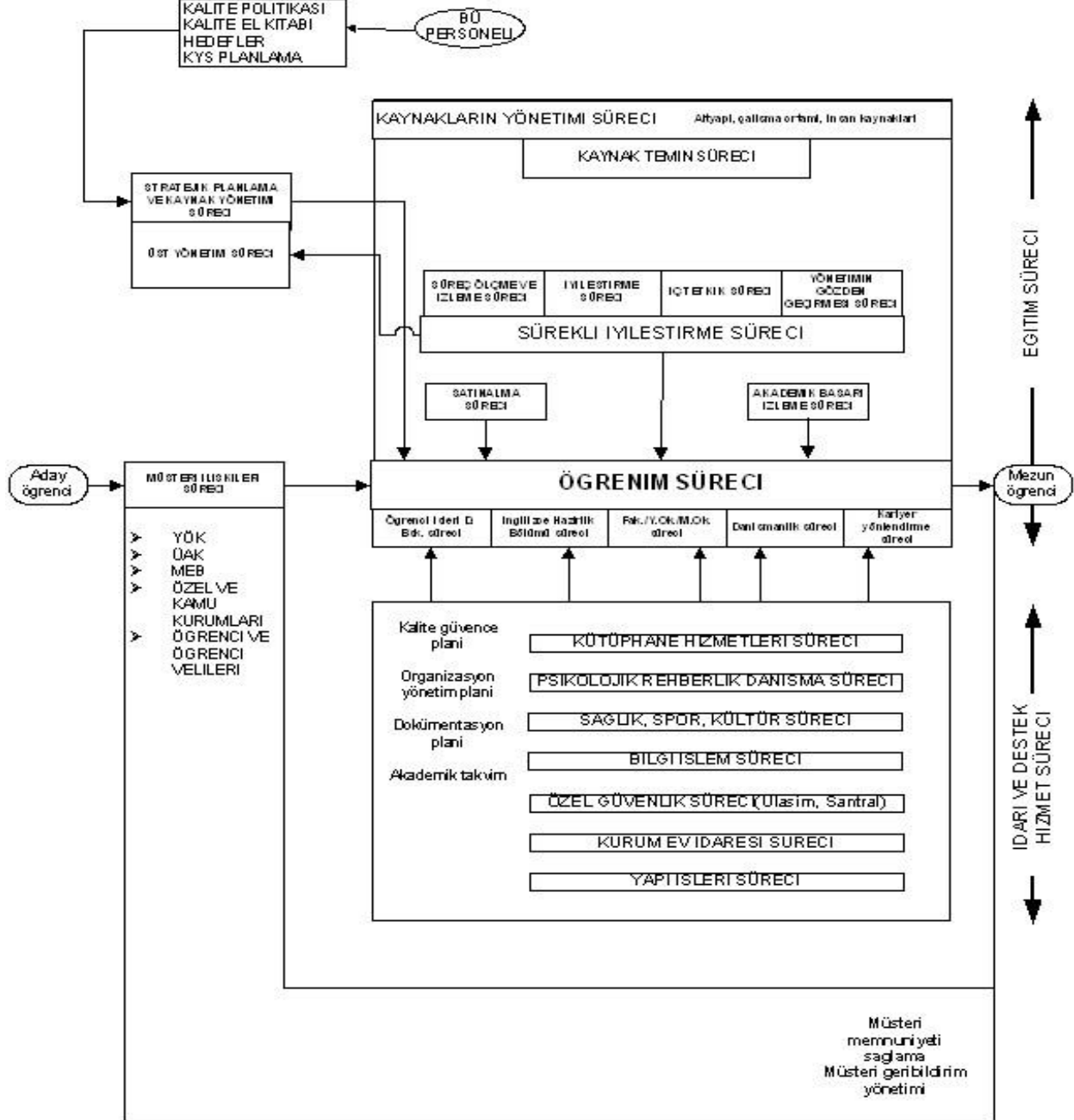
Başkent Üniversitesinin en önemli amaçlarından biri ülkenin sosyo-ekonomik gelişmesine bilimsel katkıda bulunacak yapıcı, yaratıcı, uluslararası ilişkilerde liderlik özellikleri taşıyan, milli kültürünü en iyi şekilde temsil eden mezunlar yetiştirmektir. Bu amaçla hedefler her yıl Başkent Üniversitesi Stratejik Planı doğrultusunda belirlenir ve hedeflere ulaşım, kurum içinde gerçekleştirilen denetim ve birimlerde saptanan göstergelerin izlenmesi, bilimsel yöntemler kullanılarak ölçülmesi, risk tabanlı olarak değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmelerin yapılması ile gerçekleşir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



# BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ ETKİLEŞİM SEMASI



<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### KAPSAM

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Başkent Üniversitesi yüksek eğitim/ öğretim hizmet politikası doğrultusunda; sistemin etkin bir biçimde kurulması, akademik, idari ve destek hizmet birimlerinde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, sürekli iyileştirme faaliyetlerinin sürdürülmesi prensip ve şartlarını sağlar.

Başkent Üniversitesinde eğitim ve öğretim faaliyetleri bir bütün olarak ele alınır. Öğretim elemanı, öğrenci, öğretim müfredatı ve ders program uygulamaları kaliteyi doğrudan etkileyen temel öğelerdir. Başkent Üniversitesinde bilimsel araştırmalar, öğretim amaçları için kullanılan donanım teçhizat, idari ve destekleyici hizmet faaliyetleri, uygun bir akademik ortam içinde risk tabanlı proses yaklaşımı içerisinde planlanır, uygulanır, izlenir ve eğitim/öğretim programları süreçleri sürekli olarak iyileştirilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Üniversitemiz Kalite El Kitabı “TS-EN-ISO9001: 2015 Kalite Yönetim Sisteminin en son baskısı kullanılarak hazırlanmıştır.

### TERİMLER VE TARİFLER

TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi versiyonunda kullanılan terim ve tariflerin açıklamaları, detaylı olarak aşağıda açıkladığı gibidir.

**ÜST YÖNETİM:** Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi,grup veya kişiler

**KATILIM** : Bir faaliyet, olay yada durumun içinde yer alma

**BAĞLILIK** :Paylaşılan amaçlara ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin içinde yer alarak katkı sağlama

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ:** ISO9001:2015 Standartları kapsamında kurum proseslerinin risk tabanlı olarak yürütülmesi ve kontrolünü kapsayan tanımlanmış faaliyetler sistemi

**KURULUŞUN BAĞLAMı:** Kuruluşun amaçlarını geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü

**İLGİLİ TARAF ( PAYDAŞ) :** Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen yada kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluş

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	





## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

**KALİTE EL KİTABI:** Bir kuruluşun tanımlanan Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman.

**KALİTE POLİTİKASI:** Kurumun üst yönetimi tarafından resmi olarak saptanan kalite hedeflerini gerçekleştirmede temel teşkil eden amaçlar ifadesi.

**KALİTE HEDEFLERİ** Kuruluş içindeki ilgili fonksiyon ve seviyeler için kalite politikasına uygun olarak belirlenen ve ulaşılmak istenen varış noktalarıdır.

**KALİTE PLANLANMASI:** Kalite hedeflerinin gerçekleşmesine odaklanan, bu amaçla gerekli prosesleri ve kalite hedeflerini yerine getirebilmek için ilgili kaynakları belirleyen ve kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirten dokümanlardır.

**SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.** Belirlenen hedeflere ulaşma derecelerini etkin bir şekilde değerlendirmek ve sistemi iyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetlerle desteklemektir.

**PROSES :** Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili ve etkileşimli faaliyetlerdir.

**DOKÜMANTASYON:** Kalite Yönetim Sisteminin uygulamasında kullanılan kayıtlardır.

**KAYIT:** Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman

**DIŞ TEDARİKÇİ:** Kuruluşun parçası olmayan sağlayıcı

**MÜŞTERİ** Sunulan hizmetlerden yararlanan ve etkilenenler.

**İÇ MÜŞTERİ :** Hizmeti veren kurum personeli

**DIŞ MÜŞTERİ :** Kurumdan hizmet alan öğrenci, öğrenci yakınları, kurum ve kuruluşlar

**MÜŞTERİ TATMİNİ :** Şartların yerine getirildiğine ilişkin , müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

**ÇALIŞMA ORTAMI** : Eğitim ve öğretim faaliyetlerinin doğrudan veya dolaylı olarak yürütüldüğü ortam.

**PROSES PLANLARI** : Prosesler fonksiyonlarını yerine getirirken, fonksiyonları kontrol altında tutmak için hangi aşamalarda hangi standarda göre kontrol edileceği, proses sahiplerinin akışını, diğer proseslerle etkileşimini, girdisini, çıktısını, kaynaklarını tanımlayan prosedürlerdir.

**İŞLEM PROSEDÜRLERİ** : Kurumun aktiviteleri ile ilgili tüm fonksiyonları kapsayan, bunlarla ilgili neler yapıldığını sorumlu mercileri ve özellikle bölümler arası ilişkileri tanımlayan uygun yerlerde işlerle ilgili zamansal gerekleri ve diğer kriterleri belirleyen dokümanlardır.

**İŞ TALİMATLARI** : Talimatlar bağlı buldukları prosedürlerde tanımlanan işlerle ilgili adımlardan en az birisinin ya da daha fazlasının nasıl yapıldığını detaylı olarak anlatmak için hazırlanmış dokümanlardır.

**KALİTE TETKİK** : Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının değerlendirmelere uyup uymadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik olarak incelenmesidir.

**UYGUNLUK** : Bir şartın yerine getirilmesi.

**UYGUNSUZLUK** : Bir şartın yerine getirilmemesi.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

AMAÇ/HEDEF: Ulaşılmak istenen sonuç

ÇIKTI: Bir prosesin sonucu

PERFORMANS: ölçülebilen sonuç

RİSK: Belirsizlik etkisi ( Beklenilenden sapmanın etkisi negatif veya pozitif olabilir)

VERİ: Bir nesne ile ilgili gerçekler

BİLGİ: Anlamlı veri

DOKÜMAN: Bilgi ve içinde bulunduğu ortam ( ör; kayıt, prosedür, rapor çizim)

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 4 KURULUŞUN BAĞLAMI

#### 4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Başkent üniversitesi, ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının şartları ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile uyumlu olacak şekilde risk tabanlı proses yönetimine uygun bir sistemi tanımlayarak kurulmasını sağlamıştır. Tanımlanan sistemin uygunluğu ve gereklerinin yerine getirilmesindeki etkililiği sürekli olarak iyileştirilmektedir. Bu çalışmalar 2016-2023 Stratejik Planını geliştirme ile başlamıştır. 2016-2023 Stratejik Planı geliştirilirken senaryo tekniği kullanılmıştır. Bunun için üniversitemizin tüm alanlarını temsil eden bir örnekleme geleceği şekillendiren temel kavramlar üzerine bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma ve önceki dönem stratejik planlama deneyimlerinden elde edilen bilgiler çalışmalarımız için başlangıç noktası olarak tanımlanmıştır. Bu başlangıç noktasından hareketle ülkemizi ve küresel gelişimleri analiz ederek üniversitemizin de içinde olduğu akademik dünya için dört temel gelecek senaryosu tanımlanmıştır. Bu senaryolardan birincisi üniversitemiz açısından “gerçekleşmesi arzu edilen senaryo” olarak tanımlanmıştır. Stratejik hedeflerimiz bu senaryonun gerçekleştirilmesi üzerine yoğunlaştırılmıştır. Üniversitemizin stratejik çabalarını gruplandırdığımız geleneksel yaklaşımımız olan üç temel stratejik faaliyet alanımız ve 18 ana amacımız çerçevesinde arzu edilen senaryoyu gerçekleştirecek 215 eylem tanımlanmıştır. Her bir eylem sorumluluk açısından bir akademik birimimizin koordinatörlüğüne verilmiştir. Eylemler süreç yaklaşımı içinde tanımlanmıştır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Bu çerçevede her bir eylem, içinde yaşanabilecek dış faktörler, işbirliği gerekli iç ve dış aktörler, eylemin adımları, gereksinim duyulan kaynaklar, risk yönetimi ve kontrol süreci gibi farklı başlıklardan oluşan bir yapıda tanımlanmıştır. Üniversitemizin stratejik bilgi sisteminin omurgasını oluşturan faaliyet analiz ve raporlama sistemi (FARSİS) içinde tutulan veri havuzunda yer alan verilerden her bir eylemin ölçümüne yönelik değerlendirme yapısı oluşturulmuştur. Böylece eylemler kendi özelinde yönetilebilir, ölçülebilir ve geliştirilebilir bir yapıda inşa edilmiştir. Stratejik planlama çalışmaları tamamlanarak onaylandığı andan itibaren eskimeye başlamıştır ve “gözden geçirme sürecine” geçilmiştir varsayımı ile hareket edilir. Planın yaşayan ve organik bir dokümana dönüştürülmesi için performans izleme ve ölçme faaliyetine ek olarak birimler bakımından sürekli gündemde tutulması ve güncellenmesi gerekmektedir. Güncellemelerde yararlanmak üzere geliştirilen yöntem “bireysel sorumluluklardan birimsel eylemlere, birimsel eylemlerden kurumsal hedeflere” şeklinde tanımlanmıştır. Bu çerçevede her bir çalışmamız kendi sorumluluğunda olan konulara ilişkin sürekli iyileştirme ve teklif mekanizmasını çalıştırma hak ve ödevine sahiptir. ( **B.Ü. Stratejik Planı 2016-2023**).

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	



#### **4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI**

İlgili taraflardan en önemlisi YÖK dur . İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. Öğrencilerin Staj yapacakları kurumlar , proje ortaklıkları gibi konular karşılıklı protokollerle ele alınmaktadır. Akademik ve idari birimlerin kendilerine has ilgili tarafları vardır ve bunların ihtiyaç ve beklentileri kendilerine uygun yöntemlerle tanımlanmakta , izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Örneğin Deney Hayvanları merkezinden talep edilen deney hayvanlarına ilişkin protokoller gibi.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	



**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**

#### **4.3. KYS KAPSAMININ BELİRLENMESİ**

Başkent Üniversitesinin Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı ön-lisans, lisans, lisansüstü eğitim ve öğretimleri ile bilimsel araştırma faaliyetlerinin tasarımı ve sunumundan oluşmaktadır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 4.4 KYS VE PROSESLERİ

4.4.1. Başkent Üniversitesinin tüm akademik ve idari birimleri standarda uygun bir kalite yönetim sistemi çerçevesinde B.Ü Stratejik Planına paralel olarak prosesler arası etkileşimleri de içerecek şekilde oluşturur, uygular, sürekliliğini sağlar ve sürekli iyileştirir.

Bunun için her bir birim proseslerinin girdi ve çıktılarını, bunların sırası ve etkileşimlerini belirler. Bu proseslerin etkin olarak uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için gereken kriter ve metotlarını belirler. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları belirler ve bulunabilirliğini güvence altına alır. Sorumluluk ve yetkilendirmelerini yapar. Belirlenen risk ve fırsatları ele alır. Daha sonra proseslerini değerlendirerek, istenen sonuçlara ulaşmasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikleri uygular ve KYS ve prosesleri iyileştirir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	





**4.4.2.**

Her bir birim Proses Akış Şemaları, Proses Planları, Proses Takip Planları, Hedef Takip Planları, Risk Analiz Planları ,Görev Tanımları, Standart Formları aracılığı ile bilginin sürekliliğini sağlar ve muhafaza eder.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :00</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Mehmet HABERAL</b>	<b>Sayfa Sayısı:6/7</b> <b>Uygulama Tarihi. 15.10.2003</b>



## 5. LİDERLİK

### 5. 1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

#### 5. 1. 1. GENEL

Başkent Üniversitesi üst yönetimi, TS-EN-ISO9001/2015 Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin devamının sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan organizasyon yapısını tanımlar. Yönetim sorumluluğu YÖK Mevzuatı kapsamında kalite politikası, kalite hedefleri, yönetimin gözden geçirilmesi, kalite yönetim sisteminin devamlılığı ve sürekli iyileştirilmesi için sağlanacak kaynakları, organizasyon sistemini ve özelliklerini içerir.

Başkent Üniversitesi üst yönetimi, eğitim/öğretim hizmet sunumunda yasal şartlar(YÖK Mevzuatı) doğrultusunda öğrenci haklarını göz önünde tutarak kalite politikasını oluşturur. Stratejik Planı hazırlar. Birim bazında stratejik plan paralelinde kalite hedeflerinin belirlenmesi ve gerçekleştirilmesi için gerekli kaynakları sağlar. Periyodik olarak yönetimin gözden geçirilmesini ( Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu,Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu, Bölüm Kurulu toplantıları) yaparak sistemin devamlılığını ve iyileştirilmesini takip eder. Eğitim /öğretim hizmet sunumunda gerekli ihtiyaçların planlanan sürede karşılanması için uygun çalışma ortamı içinde gerekli alt yapının kullanılmasını ve personelin eğitimini sağlar.

KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alarak , proses yaklaşımının kullanılmasını ve risk tabanlı düşünceyi teşvik ederek, gerektiğinde ilgili diğer yöneticilerin liderliklerini sergileyebilmelerini destekler.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali Haberal</b>	



## **5.1. 2. MÜŞTERİ ODAKLILIK**

Başkent Üniversitesi eğitim hizmeti sunumunda iç ve dış müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik risk ve fırsatları belirler ve ele alır. Üst yönetim; müşteri ihtiyaçlarının tanımlandığından ve yerine getirildiğinin izlendiğinden emin olmak için müşteri şikayetleri, istekleri, müşterilerin kurumdan aldıkları hizmetten memnuniyet durumları, önerileri ve sürekliliği sağlayabilecek şartlar değerlendirir, sürekli kaynakları saptar ve çalışanların yeteneklerini kuruluş yararına kullanmalarını sağlayarak, sistemin sürekliliğini mümkün kılar. Üst yönetim bu konuda liderliğini ve desteğini gösterir.

## **5.2. POLİTİKA**

### **5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI**

Başkent Üniversitesi üst yönetimi kuruluşun amacına ve kapsamına uygun olan ve stratejik yönünün desteklediği Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ,şartların karşılmasını ve sürekli iyileştirilmesini taahhüt eden, tüm çalışanlarca bilinen, anlaşılabilir ve sürekli uygulanmasının değerlendirilebileceği bir kalite politikası oluşturur.

### **5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI**

Başkent Üniversitesi üst yönetimi Kalite politikasının, kuruluşun her kademesine iletilmesi ve anlaşılmasını sağlayarak uygulanmasını gerçekleştirir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 5.3. KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Başkent Üniversitesi üst yönetimi, kuruluş içinde KYS nin standardın şartlarına uygunluğundan, istenen çıktının sağlandığından emin olmak ve performansı ve iyileştirme fırsatlarının üst yönetime rapor edilmesini ve müşteri odaklılık prensibinin yaygınlaştırılmasını güvence altına almak, değişiklikler planlanıp uygulandığında KYS nin bütünlüğünü sürdürmek için yetkilileri ve sorumluları atar.

## 6. PLANLAMA

### 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

**6.1.1.** Her bir birim KYS için planlamalarını yaparken iç ve dış konular, ilgili tarafların gereksinimleri ve beklentilerini göz önüne alarak, KYS nin istenen sonuçlara ulaşması için güvence verecek şekilde ,olumlu etkileri artırıp istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ve iyileştirmeyi hayata geçirmek için risk ve fırsatlarını belirler .

**6.1.2.** Birimler risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele alırlar. Riskten kaçınma, bir fırsatı takip etmek için risk alma, risk kaynağını ortadan kaldırma, sonuçları veya olasılığı değiştirme, riski paylaşma, bilinçli bir karar olarak riski görme gibi seçenekler potansiyel etki ile orantılı olarak tercih edilir. Bunun yanı sıra fırsatlar da yeni uygulamaların benimsenmesi, yeni müşterilerin bulunması, ortaklıklar kurulması, yeni teknolojinin kullanılması vb. şekillerde değerlendirilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## **6.2. KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA**

**6.2.1.** Başkent Üniversitesi üst yönetimi; eğitim/öğretim hizmet sunumunda kalite politikası ile tutarlı olarak gerekli olan prosesleri ve gerekli ihtiyaçlarını, birbirleri ile olan etkileşimlerini, gerekli kaynaklarını ve bilginin sağlanmasını, proseslerin ölçüm, izleme ve analizlerini, proseslerin sürekli iyileştirilmesi ve belirlenen hedeflere varılabilmesi için gereken tüm faaliyetlerin etkin olarak yapılmasını sağlar.

Planlama sonuçları dokümante edilir, sürekli iyileşme döngüsü içerisinde oluşan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi sağlanır.

( Kırmızı Kitap)

Akademik ve idari birimler kalite politikası ve Stratejik Plan doğrultusunda kendi birimleri için yaptıkları swot analizi ve risk analizi çerçevesinde kalite hedeflerini ölçülebilir, uygulanabilir, ulaşılabilir , izlenebilir şekilde oluşturur ve uygun şekilde günceller. Dokümante edilmiş bilginin sürekliliği sağlanır( Beyaz Kitap, Sarı Kitap)

**6.2.2.** Başkent Üniversitesinin tüm akademik ve idari birimleri kalite amaçlarını nasıl başaracağını planlarken ne yapılacağını, hangi kaynakların gerekli olacağını, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirler.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



### **6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde bu değişiklikler planlı bir şekilde yapılır ve değişikliklerin amacı ve potansiyel sonuçları belirlendikten sonra KYS ile entegrasyonu, kaynakların bulunabilirliği, sorumluluk ve yetkilerin dağıtılması veya tekrar dağıtılması önemle ele alınır.

## **7. DESTEK**

### **7. 1. KAYNAKLAR**

#### **7. 1.1 GENEL**

Başkent Üniversitesi üst yönetimi KYS nin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynakları belirleyip sağlarken ; var olan iç kaynakların kısıtları ve yeterliklerini, dış tedarikçilerden tedarik edilmesi gerekenleri göz önünde bulundurur. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar 4.4., KYS için gerekli kaynaklar 5.1.1, amaçlara ulaşmak için gerekli kaynaklar 6.2.2., değişiklikler için gerekecek kaynaklar 6.3., ürün ve hizmet şartlarına uygunluk için gerekli kaynaklar 8.1., tasarım ve geliştirme için ihtiyaç duyulan kaynaklar 8.3.2., İzleme ve ölçme kaynakları 8.5.1. ve bu kaynakların yeterliği YGG girdisi olarak ele alınır 9.3.2 ve YGG çıktısı kaynak ihtiyaçlarını içerir 9.3.3.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



### **7.1.2. KİŞİLER**

Başkent Üniversitesi organizasyon şeması içinde yer alan tüm birimlerindeki çalışanların görev yetki ve birinci dereceden sorumluluklarını görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümanla etmiştir. Ayrıca yatay ve dikey ilişkiler organizasyon şemasında belirtilmiştir. Hizmet sunumu içerisinde uygunsuzluğun oluşmasını önlemek, olası problemleri saptamak ve çözümünü başlatmak, uygun kalite kayıtlarını tutmak amacıyla gerekli organizasyon ilişkileri tanımlanmış, öğrenci ile başlayan eğitim sürecinde tüm fonksiyonların kontrollü olması sağlanmıştır.

Akademik kadrolara eleman alımında belirlenen nitelikler, öncelikle birim yöneticileri tarafından, idari kadrolarda ise birim yöneticisi ve Personel Daire Başkanlığı ile birlikte değerlendirilmektedir. Böylesi bir değerlendirmede tüm insan kaynağımızın eğitim, beceri ve deneyim yönünden yetkin olması sağlanmaktadır. Kaynakların temini üst yönetimin yetki ve sorumluluğunda olmakla beraber; doğru tespit, etkili ve etkin kullanım birim yöneticilerinin sorumluluğundadır. Tüm personelin işe giriş ve çıkış işlemleri tanımlanan prosedürler doğrultusunda gerçekleştirilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



### **7.1.3 ALTYAPI**

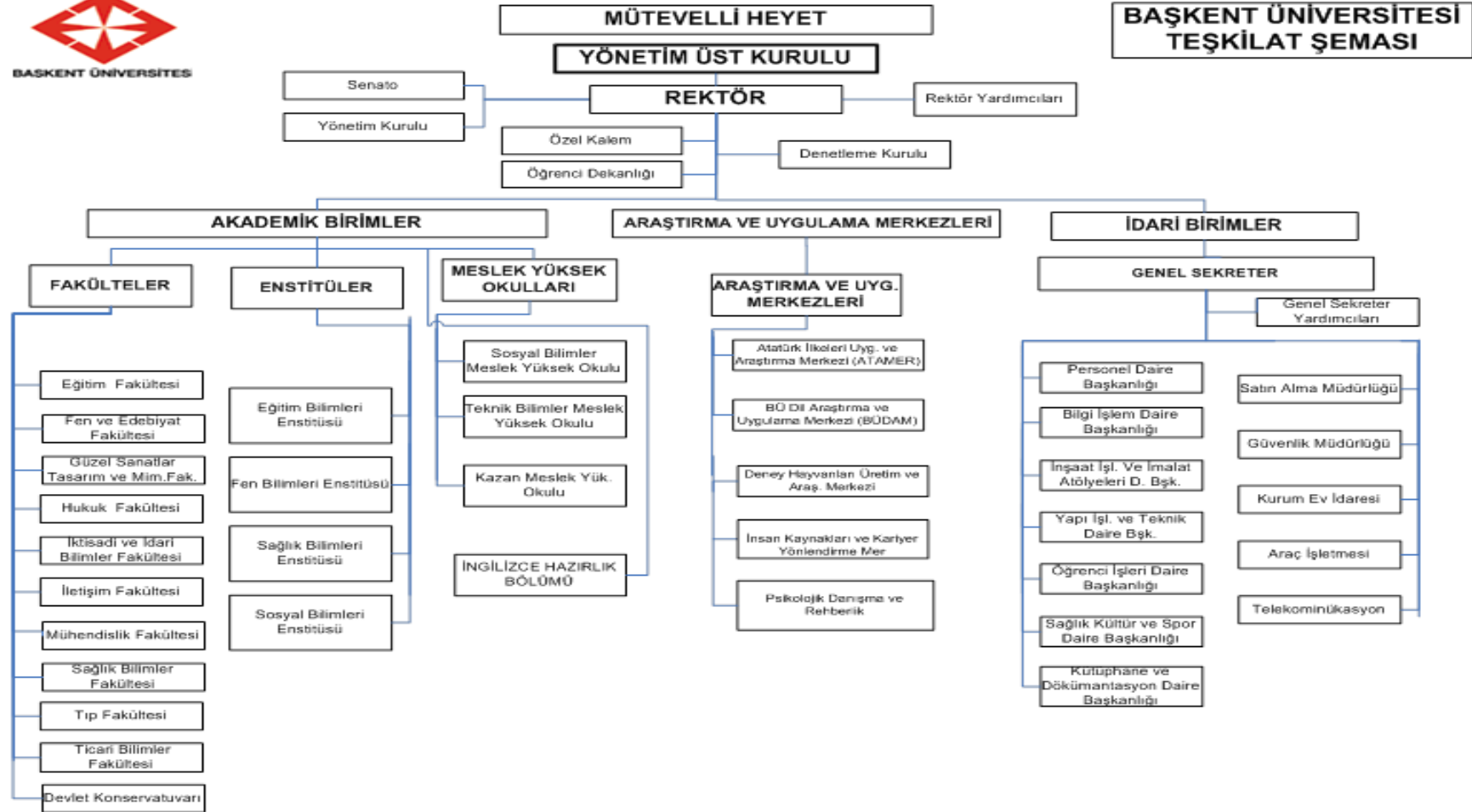
Başkent Üniversitesi üst yönetimi hizmet şartlarına uygunluğa ulaşmak amacı ile gerçekleştirilen prosesleri yürütmek için gereken alt yapıyı birimlerden gelen bilgileri de kullanarak belirler ,sağlar ve bunu sürdürür. Alt yapı binalar ve bağlantılı tesisleri, teçhizatı ( yazılım ve donanım), taşıma kaynaklarını, iletişim ve bilgi teknolojilerini içerir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :00</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Mehmet HABERAL</b>	<b>Sayfa Sayısı:3/5</b> <b>Uygulama Tarihi. 15.10.2003</b>





BASKENT ÜNİVERSİTESİ



Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi

Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU

Revizyon Tarihi:

Revizyon Numarası :

Onaylayan: Rektör

Prof. Dr.Ali HABERAL



#### **7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE**

Başkent Üniversitesinde uygun bir çevre, insan ve fiziksel faktörlerin bileşimi olabilir inancı ile hizmet şartlarına uymak amacı ile gerçekleştirilen prosesler için gerekli ortamlar belirlenmiş, sağlanmış ve sürdürülebilmesi için gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Üst yönetim; kaliteli bir hizmet üretilmesi ve sunabilmesi için uygun çalışma ortamını sağlamakla yükümlüdür. Birimler tarafından tanımlanan çalışma ortamları ve fiziki şartlarının oluşturulması birim yöneticileri ve üst yönetim aracılığıyla sağlanır. Tüm personelin genel ve acil sağlık ihtiyaçları kurum doktoru ve sağlık merkezi hizmetleri aracılığıyla sağlanır. Motivasyon artırmaya yönelik, üst yönetimin uygun gördüğü organizasyonlara personelin katılımının sağlanmasının yanı sıra, kültürel ve sportif aktivitelere uygun programlar doğrultusunda katılım sağlanır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 7.1.5.. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

#### 7.1.5.1 GENEL

Başkent Üniversitesi; öğrencinin kayıt aşamasından başlayarak mezuniyetine kadar geçen süreç içerisinde uygulanan tüm hizmetlerin tanımlamasını ve dokümantasyonunu yapar. ÖSYM'nce bildirilen ÖSS ve ÖYS sonuçları elektronik veri bazına geçirilir ve öğrencinin bireysel dosyasına yerleştirilir. Bölümlerden gelen ders programları ve kredileri, ekle-sil raporları ve öğrenci not dökümleri elektronik ortama ve bireysel dosyalarına kaydedilir. Yarıyıl sonu öğrenci performans değerlendirmeleri öğrenci karnelerine ve elektronik medyaya kaydedilir. Öğrencilerin karneleri kendilerine ve bölüme gönderilir. Lisans, ön lisans ve lisans üstü eğitim programlarını başarıyla tamamlayan öğrencilerin diplomaları hazırlanır ve birimlerine teslim edilir. Öğrencinin kaydından itibaren mezuniyetine kadar geçen süre içinde öğrenciyle ilgili kütüphane hizmetleri kullanım bilgileri dahil olmak üzere tüm bilgiler periyodik aralıklarla, öğrencinin elektronik ortam ve bölüm kayıtları ile karşılaştırılarak kontrol edilir ve güncelleştirilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Her öğrenci, belirlenen kodlara göre geriye doğru izlenir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığında elektronik ortamda back-up alınarak ayrıca kontrol edilir. İngilizce Bölüm Başkanlığında öğrenci bilgileri Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından bağımsız olarak izlenir.

Girdi muayene ve deneylerinde, yeni Öğrenci Kayıtları; Üniversitenin değişik birimlerine önceden belirlenmiş kabul edilme kriter ve şartları ile eğitim/öğretim programına kaydı yapılan öğrencilerin durumları karşılaştırılır. Ders programlarının yapısı ve içeriği, kabulü yapılan öğrencilerin en iyi yararlanabilecekleri şekilde düzenlenir. Bulgular ve alınması önerilen bilgiler kalite kayıtlarına kaydedilir ve muhafaza edilir. Bölüm yöneticisine; eğitim/öğretimle görevlendirilen öğretim elemanlarının sözleşmelere uygun öğretim faaliyetlerinde bulunup bulunmadıkları prosese dahil edilerek izlenir, kaydedilir ve kayıtlar muhafaza edilir.

### 7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nca öğrenci profilleri, eğitim ve burslu/burssuz öğrencilerin başarı durum istatistikleri hazırlanır. Eğitim/öğretimden sorumlu yöneticilerce, öğrenciler tarafından ders programı/öğretim elemanı değerlendirmeleri ve öğretim elemanlarının dosyaları gözden geçirilir, kaydedilir ve gerekli önlemler alınır ve dokümanlar muhafaza edilir. Üniversite Rektörü başkanlığında eğitim/öğretim süreci içinde yürütülen ders programı ve öğrenci performans belirleme, izleme ve muayene sonuçları üniversite yetkili kurulunca değerlendirilir. Düzeltme ve doğrulama önerileri geliştirilir, planlanır ve uygulanır. Gerekli iyileştirmeler yapılır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

Başkent Üniversitesinde Akademik ve İdari Birimlerin faaliyetleri ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının gerekliliklerine ve YÖK Mevzuatına uygun olarak yürütülmektedir. Bu konularla ilgili detaylar her birimin kendi **FARSİS** kayıtlarından izlenebilir. Başkent Üniversitesinde akademik personelin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildiriler, posterler, konuşmalar , patentler vb. bilimsel her türlü üretim **ABTA** kayıtlarından izlenebilir.

### 7.2. YETERLİK

Kurum genelinde eğitim çalışmaları işe başlayan personelin oryantasyon eğitimiyle başlar. Personelin işi ile ilgili ve gelişmelerin getirdiği bilgi, beceri ve alışkanlıkları kazandırmak için hizmet içi eğitimlerle devam eder. Personele bilgi ve yeteneklerin iyileştirilmesi ve başarılı olmasını sağlayan eğitimler, Üniversitemiz Öğretim Görevlileri ve/veya dış kuruluşlar tarafından verilir.

İdari birim yöneticileri tarafından her yıl Eylül ayında hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını saptamak amacıyla Eğitim İhtiyacı Talep Formularının personelleri tarafından doldurulması sağlanarak ihtiyacı tespiti yapılır. Birim içinde giderilmesi gereken eğitim talepleri için bir program oluşturulur ve uygulanması sağlanır. Birim içinde giderilemeyen eğitim ihtiyacı talepleri Eğitim Koordinatörüne bildirilir. Toplanan talepler , eğitim koordinatörünün koordinasyonu ile gruplandırılır ve plan yapılarak birimlere duyurulur. Her birim iki döneme ait hizmet içi eğitimleri ile ilgili planlarını eğitim koordinatörlüğünde kalmak üzere onaylatarak açıklar.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Eğitim koordinatörü, birimlerden gelen planlarla eğitim taleplerini ve kendi vereceği ve dışarıdan alınacak eğitimlerin koordinasyonunu yapar.

Her dönem planlanan eğitimler dışında duyulan ihtiyaçlar ve gelen talepler doğrultusunda bir sonraki dönemden önce gerçekleştirilmesi gereken eğitimler plansız eğitimler kapsamında ele alınır.

Personelin katıldığı eğitimler, Akademik personel ise Faaliyet raporunda belirtilir. idari personel ise İdari Personel Eğitim Kartına işlenir.

Eğitimin etkililiği eğitimi veren kişi tarafından ölçülerek değerlendirilir. Hizmet içi eğitimlere ait kayıtlar birim yöneticiliği ve Eğitim Koordinatörü sorumluluğunda muhafaza edilir.

### 7.3. FARKINDALIK

Başkent Üniversitesi çalışanlarının kalite politikası, kalite amaçları, iyileştirilmiş kalite performanslarının faydaları da dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminin etkinliğine yaptıkları katkı ve kalite yönetim sistemi şartlarına uyum sağlamanın sonuçlarına dair farkındalık kazanmalarına ait eğitimler de 7.2 Yeterlik bölümünde anlatıldığı gibi ele alınır.

### 7.4. İLETİŞİM

KYS ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçları belirlenirken iletişimin konusu , ne zaman iletişim kurulacağı , kiminle iletişim kurulacağı, nasıl duyurulacağı ve kimin iletişim kuracağı dikkate alınır. Kalite Yönetim Sisteminin etkililiğini sağlamak amacıyla, organizasyon yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey, işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak iç iletişimi gerçekleştirir. İletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

#### 7.5.1. GENEL

Başkent Üniversitesi eğitim öğretim hizmet sunumunda akademik, idari ve destek hizmet birimlerinde tüm prosesler ve uygulamalar, dokümantasyon yolu ile tanımlanarak izlenmektedir. Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyon yapısı üç farklı seviyede tanımlanmıştır.

1. Kalite El Kitabı
2. Proses Akış Planları, Kalite Planları, İş Talimatları, Standartlar, Kanunlar, Sözleşmeler, Prosedürler, İş Akış Planları
3. Formlar ve Kayıtlar

Kalite El Kitabı, Başkent Üniversitesi TS-EN-ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının belirlenen şartlarını tanımlar. Sistem kısa ve öz olarak tüm etkinlikleri kapsayacak şekilde belirtilir.

Proses Planları Prosesler, üniversitemiz eğitim/öğretim hizmet sunumunu yerine getirirken bu fonksiyonları kontrol altında tutmak için hangi aşamalarda, hangi standarda göre kontrol edileceğini, proseslerin akışını, diğer proseslerle etkileşimini, girdisini, çıktısını, kaynaklarını gösteren dokümanlardır.

Tüm proseslerde faaliyetlerle ilgili sorumluluk ve yetkiler tanımlanmıştır. Kalite Yönetim sistem prosesleri; yönetim faaliyetleri, kaynak ihtiyaçları, Yüksek eğitim/ öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, kontrol ve ölçülmesi ile ilgili prosesleri kapsar.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümanları web sayfasında yayınlanmakta ve güncellenmektedir.

Başkent üniversitesi kalite yönetim sistemi bünyesinde tanımlanan prosedür, proses planları, kalite planları, talimatlar, görev tanımları ve bunlara bağlı standart formların hazırlanması ilgili birimlerin sorumluluğundadır. Birim yöneticisi kalitenin birinci derecede yürütülmesinden sorumludur.

### 7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

**7.5.3.1** Birim yöneticisi Kalite Yönetim Sisteminde belirlenen şartlar doğrultusunda doküman ve veri kontrolü uygulamalarının yürütülmesini sağlar. Birimlerde ve sistemde tanımlamalar doğrultusunda oluşan formların muhafaza edilmesi birim sorumluluğundadır. Doküman ve veri değişiklikleri Doküman ve verilerdeki değişiklikler, birimlerde çalışanlar aracılığıyla talep edilerek birim yöneticisinin onayından sonra gerçekleştirilir.

**7.5.3.2** WEB sayfasında genel bilgiler herkes tarafından görüntülenebilmesine rağmen güncellemeler ve değişiklikler şifre ile yapılabilmektedir. Her birim kendi dosyalarını kendisine ait şifre ile yüklemekte ve değişiklik ve güncellemeleri kendi şifresi ile girerek yapabilmektedir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	





## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8. OPERASYON

#### 8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Başkent Üniversitesi, eğitim/öğretim hizmet sunumunu gerçekleştirmek için tüm proseslerini planlamış ve hizmet sunum şartlarına uygunluğunu sağlamıştır. Hizmet için kalite hedeflerini, şartlarını, kaynak teminini sağlamış, performanslarını değerlendirmiş, hizmete özgü kaynakları belirlemiş, proses dokümanlarını oluşturmuş ve ilgili tüm kriterleri açıklamıştır.

Eğitim /Öğretim hizmet sunumunda öncelikle seçtikleri bilim alanlarındaki bilgi beceri ihtiyaçlarının karşılanması için Başkent Üniversitesine kayıt yaptıran öğrencilerle ilgili kayıt kabul şartları ile Akademik, İdari ve Destek Birim personel alımında belirlenen kriterler ve üniversitenin araştırma/geliştirme faaliyetleri kapsamında ilgili taraflarla yapılan sözleşme koşulları uygulanır. Bu kapsam içinde öğrencinin kesin kayıt işlemlerinden mezuniyetine kadar BÜ Kataloğunda yer alan akademik idari birime ait işlemleri ile BÜ dışındaki kurumlar tarafından talep edilen eğitim hizmetleri için yapılan sözleşmeleri yer alır. Sözleşmelerde kurum ve firmaların belirlenen şartları karşılama yeterliliği gözden geçirilir. Başkent Üniversitesi üst yönetimi, sözleşme kabul edilmeden önce kalite gereklerinin açık bir şekilde tanımlanıp dokümante edildiğinin doğrulanması konularını inceler. YÖK Mevzuatı ve Başkent Üniversitesi Kataloğunda yayınlanan eğitim/öğretimle ilgili tüm yönetmelikler ve yönergeler, öğrenci ve üniversite arasında yapılmış bir eğitim sözleşmesi olarak kabul edilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

#### 8.2.1.MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Kalite Yönetim Sistemini etkileyen hizmet sunumu içerisinde öğrenci ve diğer paydaşlardan gelen yazılı ve sözlü şikayetler öncelikle birim yöneticileri tarafından değerlendirilerek çözüm bulmaya çalışılır. Birim yöneticisini aşan konular üniversite hiyerarşik yapısı uyarınca etkin bir çözüm bulunarak, yazılı olarak açıklanır. Hizmet sunumu sırasında oluşabilecek herhangi bir değişiklik akademik, idari ve destek hizmet zinciri ile duyurulur.

#### 8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Eğitim /Öğretim hizmet sunumunda öncelikle seçtikleri bilim alanlarındaki bilgi beceri ihtiyaçlarının karşılanması için Başkent Üniversitesine kayıt yaptıran öğrencilerle ilgili kayıt kabul şartları ile Akademik, İdari ve Destek Birim personel alımında belirlenen kriterler ve üniversitenin araştırma/geliştirme faaliyetleri kapsamında ilgili taraflarla yapılan sözleşme koşulları uygulanır. Bu kapsam içinde öğrencinin kesin kayıt işlemlerinden mezuniyetine kadar BÜ Kataloğunda yer alan akademik idari birime ait işlemleri ile BÜ dışındaki kurumlar tarafından talep edilen eğitim hizmetleri için yapılan sözleşmeleri yer alır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

**8.2.3.1** Sözleşmelerde kurum ve firmaların belirlenen şartları karşılama yeterliliği gözden geçirilir. Başkent Üniversitesi üst yönetimi, sözleşme kabul edilmeden önce kalite gereklerinin açık bir şekilde tanımlanıp dokümante edildiğinin doğrulanması konularını inceler. YÖK Mevzuatı ve Başkent Üniversitesi Kataloğunda yayınlanan eğitim/öğretimle ilgili tüm yönetmelikler ve yönergeler, öğrenci ve üniversite arasında yapılmış bir eğitim sözleşmesi olarak kabul edilir.

**8.2.3.2** Gözden geçirme sonuçları ve hizmetlere ait herhangi bir yeni şart varsa bunlara ait dokümante edilmiş bilgi birimler tarafından muhafaza edilir.

### 8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Başkent üniversitesi üst yönetimi hizmet şartlarının değiştiği durumlarda bilginin değiştirilmesini ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmesini sağlar.

### 8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

#### 8.3.1 GENEL

Başkent Üniversitesi, eğitim öğretim hizmeti sunumu ile destek ve idari birimlerin işleyişinde ; bilim ve teknolojideki değişiklikler doğrultusunda; değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



### **8.3.2 TASARIM VE GELİŞTİRMENİN PLANLANMASI**

Önerilen değişikliğin Rektörlük tarafından onaylanması ile tasarım geliştirme sürecinin planlanması ve çalışmaların başlatılması için ilgili birim yetkilisine yazılı yetki ve sorumluluk verilir. Tasarımın başlatılacağı akademik ve/veya idari birim sorumluları tasarımı, tasarımın girdi ve çıktılarını tanımlar. Faaliyetleri, sorumluları, gözden geçirme tarihlerini belirleyen planını hazırlar. Takvim belirlenir ve şartlar yönetim tarafından gözden geçirilir. Bu çerçevede kapsamında Tasarım Geliştirme Planına son şekli verilir ve çalışmalar başlatılır. Üniversitenin birden fazla biriminin tasarım işlemine katkıda bulunabileceği durumlarda birimler arasındaki bilgi alışverişinin türü, birimler arası bilgi alışverişinin kimler tarafından (sorumlular) ve ne şekilde yapılacağı, tutulması gereken kayıtlar, kayıtların gözden geçirilmesi ve değerlendirme yöntemlerinin neler olduğu, üst yönetim ve ilgili birim yöneticilerince belirlenir.

### **8.3.3 TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ**

Tasarım olarak belirlenen faaliyetlerde girdiler, planlama şemasından itibaren belirlenir. Tasarımın niteliğine göre bütçelenen alımlar satın alma birimi tarafından gerçekleştirilir. Gerekliğinde tedarikçilerle sözleşmeler yapılır ve gözden geçirilir. Tasarım girdilerinde; maliyet, verimlilik, uygulanabilirlik, güvenlik ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmesi uygun aralıklarla kontrol edilir ve kaydedilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRMENİN KONTROLÜ

Üst yönetim ve tasarım sorumlusu veya uzman elemanların katkılarıyla ile tasarım gözden geçirilir ve kayıtları muhafaza edilir. Gözden geçirme faaliyetlerinde hizmette belirlenen şartları kapsama, ihtiyaçları karşılama durumu ve uygunluğu kontrol edilir. Uygunsuzluğun belirlenmesi halinde “Tasarım ve Geliştirme Planı ” yeniden hazırlanır.

Tasarımın gözden geçirilmesine ek olarak, tasarımın uygun aşamalarında, tasarım doğrulanması yapılır. Uygulama aşamalarının alternatif değerlendirmeleri yapılır. Gerekirse, kurumda denenmiş benzer birimlerdeki tasarımla karşılaştırılır. Hizmet sunumuna geçmeden önce her aşamada yukarıda açıklanan tasarım aşamaları yeniden gözden geçirilir, üniversite eğitim/öğretim hizmetlerinin içine dahil edilmeden önce geçerliliği tekrar kontrol edilir ve farklı kullanımı olup olamayacağına karar verilir. Eğitim programlarının yenilenmesine ilişkin tasarımlar gerektiğinde pilot çalışma yapılmadan literatüre dayalı karşılaştırmalar yapılarak uygulamaya konur.

### 8.3.5 TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI

Tasarım faaliyetlerinin uygunluğu üzerinde önemle durulur. Tasarım aşamalarında oluşturulan faaliyetler periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılmasına dikkat edilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.3.6 TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ

Tasarımlarda değişiklik talepleri ilgili birim tarafından Tasarım Değişiklik Talep Formu doldurularak rektörlük onayına sunulur. Onaylandığı takdirde gerekli tasarım değişiklikleri yapılarak çalışmalara devam edilir.

### 8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

#### 8.4.1 GENEL

Başkent Üniversitesi üst yönetimi satın alma faaliyetlerinin Başkent Üniversitesi Kalite Politikasına uygun olarak yürütülmesini sağlar. Satın alma faaliyetleri; eğitim öğretim hizmet sunumu kapsamında Üniversitenin akademik/idari/destek birim yetkilileri tarafından eğitim/öğretim ihtiyacının karşılanması için kırtasiye malzemesi, laboratuvar malzemesi, araç gereç ve demirbaş malzemeleri ihtiyacının saptanmasından, alınması ve teslimine kadar geçen süre içindeki işlemlerden oluşur. Planlı ve sistematik olarak değerlendirilerek seçilen tedarikçi firmalardan Eğitim/öğretimle ilgili her türlü malzeme ve/veya hizmet ihtiyacının nitelikli biçimde teminini sağlamak amacıyla dökümanite edilmiş prosedürlerin oluşturulmasını sağlar. Satın alınan ürünün özelliklerinin açık ve belirgin bir şekilde tespit edilmesini, bu özelliklerin tedarikçilere iletilmesini, seçim ve değerlendirilmesini, uygun ürün ve hizmetin temininin güvence altına alınmasını dikkate alır.

#### 8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Başkent Üniversitesi ; firmaların değerlendirme çalışmalarını Tedarikçi Firma Değerlendirme Prosedürü doğrultusunda yapar. Tedarikçi seçimi kalite, fiyat, teslimat zamanı, sevkiyat miktarı, kurum politikası kriterlerine göre yapılır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Başkent Üniversitesi kalite sistemini ve kalite performansını denetlemek ve geliştirmek amacıyla belli periyotlarla tedarikçilerini izler ve denetler.

Onaylı tedarikçilere sipariş verilmeden önce oluşturulacak şartnameler, dokümanlar, muayene şartları v.b satın alınan ürünü tanımlayan dokümanlar talepte bulunan ilgili birimlerin yöneticileri ile Satın alma Birim Yöneticisi sorumluluğundadır. Satın alınan malzemelerinin doğrulamasına ilişkin düzenlemeleri Malzeme /Hizmet Alım Sözleşmelerinde belirtilir.

### 8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNULMASI

#### 8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ

Üniversite üst yönetimi; Kaliteyi doğrudan etkileyen prosesleri kontrol altına almak ve tüm hizmetlerin belirlenen özelliklerde ve planlı olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla akademik, idari ve destek hizmet süreçlerindeki tüm faaliyetleri tanımlayarak proses planlarını ve ilgili kayıtları dokümante etmiştir. Proseslerin saptanan hedeflere uygunluğunun ölçülmesi ve izlenmesi akademik birimlerde güz ve bahar dönemi sonlarında , idari birimlerde ise bu takvime bağlı ve/veya tanımlanan takvim doğrultusunda uygulanır. Akademik Proses; Üniversitenin akademik birimleri üst yönetimin belirlediği misyon vizyon, politika, yönetmelikler doğrultusunda hedeflerini ve bu hedeflere ulaşmak için kullanacağı yöntem ve stratejileri ve bunlara ulaşıp ulaşılmadığını izleme ve ölçme yöntemlerini belirleyerek değerlendirmesinden ve dokümante edilmesinden sorumludur. YÖK Mevzuatı, iş kanuna ve TS-EN-ISO 9001/2015 Kalite Yönetim Standardına bağlı kalarak ve bunlarla zıtlık oluşturmayacak şekilde kaliteli eğitim öğretim hizmet sunumunda proseslerin ve prosesler doğrultusunda hedeflerin tanımlanması ve bunların birbiri olan etkileşimlerinin proses akış planlarında dokümante edilmesi gerekmektedir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

YÖK Mevzuatı , Başkent Üniversitesi Yönetmeliği , Başkent Üniversitesi Burs Yönetmeliği ,Başkent Üniversitesi Öğrenci Disiplin Yönetmeliği , Başkent Üniversitesi Yaz Programı Yönergesi □ Başkent Üniversitesi Yurtlar Yönetmeliği ,Başkent Üniversitesi Yüksek Öğretim Kurumları Eğitim –Öğretim Programları Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönergesi ,B.Ü Lisanüstü Öğrencileri için Akademik Görevlere Hazırlık Programı ve Burs Desteği Yönergesi bunlara ilişkin referanslardır.

Üniversitenin temel prosesini oluşturan akademik hizmetlerin kaliteli bir şekilde yürütülmesini sağlayacak olan idari ve destek birimler de kendi proseslerini ve etkileşimlerini ve proseslerinin hedeflerini saptayarak uygun ölçme yöntemlerini kullanarak hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını değerlendirme ve dokümanete edilmesinden sorumludurlar

### 8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Başkent Üniversitesi; öğrencinin kayıt aşamasından başlayarak mezuniyetine kadar geçen süreç içerisinde uygulanan tüm hizmetlerin tanımlamasını ve dokümantasyonunu yapar. ÖSYM’nce bildirilen ÖSS ve ÖYS sonuçları elektronik veri bazına geçirilir ve öğrencinin bireysel dosyasına yerleştirilir. Bölümlerden gelen ders programları ve kredileri, ekle-sil raporları ve öğrenci not dökümleri elektronik ortama ve bireysel dosyalarına kaydedilir. Yarıyıl sonu öğrenci performans değerlendirmeleri öğrenci karnelerine ve elektronik medyaya kaydedilir. Öğrencilerin karneleri kendilerine ve bölüme gönderilir. Lisans, ön lisans ve lisans üstü eğitim programlarını başarıyla tamamlayan öğrencilerin diplomaları hazırlanır ve birimlerine teslim edilir. Öğrencinin kaydından itibaren mezuniyetine kadar geçen süre içinde öğrenciyle ilgili kütüphane hizmetleri kullanım bilgileri dahil olmak üzere tüm bilgiler periyodik aralıklarla, öğrencinin elektronik ortam ve bölüm kayıtları ile karşılaştırılarak kontrol edilir ve güncelleştirilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	





## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Her öğrenci, belirlenen kodlara göre geriye doğru izlenir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığında elektronik ortamda back-up alınarak ayrıca kontrol edilir. Girdi muayene ve deneylerinde, yeni Öğrenci Kayıtları; Üniversitenin değişik birimlerine önceden belirlenmiş kabul edilme kriter ve şartları ile eğitim/öğretim programına kaydı yapılan öğrencilerin durumları karşılaştırılır. Ders programlarının yapısı ve içeriği, kabulü yapılan öğrencilerin en iyi yararlanabilecekleri şekilde düzenlenir. Bulgular ve alınması önerilen bilgiler kalite kayıtlarına kaydedilir ve muhafaza edilir. Bölüm yöneticisince; eğitim/öğretimle görevlendirilen öğretim elemanlarının sözleşmelere uygun öğretim faaliyetlerinde bulunup bulunmadıkları prosese dahil edilerek izlenir, kaydedilir ve kayıtlar muhafaza edilir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nca öğrenci profilleri, eğitim ve burslu/bursuz öğrencilerin başarı durum istatistikleri hazırlanır. Eğitim/öğretimden sorumlu yöneticilerce, öğrenciler tarafından ders programı/öğretim elemanı değerlendirmeleri ve öğretim elemanlarının dosyaları gözden geçirilir, kaydedilir ve gerekli önlemler alınır ve dokümanlar muhafaza edilir. Üniversite Rektörü başkanlığında eğitim/öğretim süreci içinde yürütülen ders programı ve öğrenci performans belirleme, izleme ve muayene sonuçları üniversite yetkili kurulunca değerlendirilir. Düzeltme ve doğrulama önerileri geliştirilir, planlanır ve uygulanır. Uygun olmayan hizmetlerin tespitinde Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü gerekleri yerine getirilir. Öğrenci Dosyaları , Elektronik Ortam Öğrenci Kayıtları , Öğrenci İşleri Öğrenci Kayıt Prosesi , Öğrenci İşleri Mezuniyet Prosesi , Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Hizmet Prosesi , Kütüphane ve Dokümantasyon Prosesi , Öğretim Elemanı Değerlendirme Formu ilgili kaynaklardır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYETİ

Başkent Üniversitesi eğitim /öğretim hizmet sunumu süreçlerinde müşteri mülkiyeti ile ilgili bir uygulama bulunmadığı için bu madde kalite yönetim sistemi dışında bırakılmıştır.

### 8.5.4 MUHAFAZA

BÜ üst yönetimince, öğrencilerin barınma, ruhsal ve fiziksel sağlık, spor ve kültürel faaliyetleri gibi ihtiyaçlarının nitelikli olarak karşılanması ve güvenli bir ortamda bulunmalarının sağlanması için hizmet prosedürleri oluşturulur ve sürekliliği sağlanır. Ödev/sınavların ve diğer önemli kayıtların depolanması, muhafaza ve sevkiyatı Ürünün Muhafazası Prosedürüne uygun olarak yapılır.

### 8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Mezun öğrencilerin takibi B.Ü. Kariyer Planlama Merkezi ve ayrıca akademik birimler tarafından yapılmaktadır. BÜ. Mezunlar Derneği ile irtibat sürdürülmektedir.

### 8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Başkent Üniversitesi hizmet sunumundaki değişiklikleri ,şartlara uygunluğun sürdürüğünden emin olmak için kontrol eder ve gözden geçirir. Değişikliklerin gözden geçirme sonuçlarını , değişikliği onaylayanı, gerekli faaliyetleri tanımlayan dokümanları muhafaza eder.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 8.6 ÜRÜN VE HİZMETİN SUNUMU

Üniversite üst yönetimi; Kaliteyi doğrudan etkileyen prosesleri kontrol altına almak ve tüm hizmetlerin belirlenen özelliklerde ve planlı olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla akademik, idari ve destek hizmet süreçlerindeki tüm faaliyetleri tanımlayarak proses planlarını ve ilgili kayıtları dokümente etmiştir. Proseslerin saptanan hedeflere uygunluğunun ölçülmesi ve izlenmesi akademik birimlerde güz ve bahar dönemi sonlarında , idari birimlerde ise bu takvime bağlı ve/veya tanımlanan takvim doğrultusunda uygulanır. Şartlara uygun öğrencilerin mezuniyetleri gerçekleştirilir.

### 8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTILARIN KONTROLÜ

Başkent Üniversitesi eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Başkent Üniversitesi hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve proses aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Bu tanımlamalar Uygun olmayan Hizmet Prosedürü altında açıklanmıştır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

#### 9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

##### 91.1 GENEL

Başkent Üniversitesi, yüksek eğitim öğretim hizmetinin tanımlanan kalite sistemine uygunluğunu; girdi, proses ve çıktı aşamalarında kontrol altında tutulmasını sağlar. Hizmet proseslerinin sürekliliğini ve etkinliğini koruyarak kalite yönetim sisteminde iyileştirmenin nerelerde yapılacağını belirler, iyileştirmeler için ölçme ve analiz proseslerini planlayarak uygulanmasını gerçekleştirir. Sistemde hizmet kalitesini etkileyen tüm akademik ve idari birimleri kapsar. Muayene ve deneyler, öğrencinin üniversiteye kayıt olması ile başlar ve mezuniyetinde son muayene ve deneylerin yapılması ile son bulur. Üniversite eğitim öğretim hizmetinde kaliteyi etkileyen tüm proseslerde belirlenen potansiyel hedeflere ulaşma dereceleri, bu hedeflere ulaşmak için yapılan aktiviteleri izleme ve değerlendirme çalışmaları, kalite yönetim sistemi içerisinde yer alan düzeltici ve önleyici faaliyetler ve uygun istatistiksel yöntemlerle ölçme ve analiz faaliyetleri uygulama alanı olarak değerlendirilir.

Başkent Üniversitesi Tıp Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, Başkent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği , Başkent Üniversitesi Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği , Başkent Üniversitesi İngilizce Hazırlık Bölümü Eğitim-Öğretim Sınav Yönetmeliği bu kapsamda kullanılır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Üniversite üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde müşterinin talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. Kalite Yönetim Sistemi eğitim öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikayetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir. Yazılı ve sözlü şikayetler öncelikle birim yöneticisi tarafından değerlendirilerek çözüm üretilir veya üst yönetime yönlendirilerek düzeltici faaliyetler programlanır, yazılı ve sözlü olarak şikayet sahibi bilgilendirilir.

**İç Müşteri:** Kurumda hizmet veren personel olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri üç yılda bir periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır..

**Dış Müşteri:** Başkent Üniversitesinden eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlanmaktadır. Öğrenciler güz ve bahar dönemlerinin sonunda elektronik ortamda öğretim üyelerini, dersleri ve diğer şartları değerlendirdikleri bir anket doldururlar ve saptanan aksaklık yada memnuniyetsizlik yaratan konuların iyileştirilmesi için düzeltici önleyici faaliyetler başlatılır izlenir ve sonuçlandırılır.

Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik proseslerin yeteneğini gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla proseslerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

### 9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Başkent Üniversitesi eğitim öğretim hizmet sunumu akademik idari ve destek hizmet başlıkları altında incelenmektedir. Veri analizi Eğitim/öğretim hizmet kalitesi üzerinde etkisi olan uygulamaların incelenmesini ve Üniversite Kalite Yönetim Sistemi'nin belirlenen hedefler ve politikalarla uyuşmasının kontrol esaslarını kapsar. Eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında akademik ,idari ve destek birimlerinde üniversitenin genel hedefleri doğrultusunda belirlenen proses fonksiyonları ve belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı izlenir, ölçülür elde edilen veriler temel ve ileri istatistiksel yöntemlerle analiz edilerek yorumlanır. Üniversite bilgisayar ağı yardımıyla veya birim içi yapılan bağımsız çalışmalar yolu ile toplanan veriler, her birimin kendi bünyesinde istatistiksel analizler yapılarak ve daha önceki yıllarla kıyaslanarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda saptanan sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Birimler tarafından akademik dönem sonunda elde edilen sonuçlar ( başarı durumları, devam durumları, öğrenci kompozisyonları, öğrenciye ait öğretim elemanı değerlendirme sonuçları v.b) performans raporu haline getirilerek üst yönetime sunulur. Üniversite üst yönetimi hizmet sunumunda tanımladığı şartların yerine getirildiğini doğrulamak için ilgili proseslerin izleme ve ölçümlerini uygun aşamalarda gerçekleştirir. Hizmet uygunsuzlukları, eksiklik ve hataların doğrulama faaliyetleri; iç tetkikler, hizmet raporları, proses kontrolleri ve müşteri şikayetleri ile tespit edilir. Uygun olmayan hizmetin saptandığı bir durum; birim yöneticisi sorumluluğunda giderilir ve sonuç kontrol edilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Son muayenede ve deneyde uygulanacak parametreler BÜ Yönetmeliği doğrultusunda eğitim/öğretim süreci içinde yürütülen ders programı ve öğrenci performansı izleme ve muayene sonuçları birim yöneticisi ve üniversite yetkili kurullarınca risk ve fırsatların ele alınması için uygulanan faaliyetlerin etkinliğini içerecek şekilde değerlendirilir. Düzeltme ve doğrulama önerileri geliştirilir, planlanır ve uygulanır.

### 9.2 İÇ TETKİK

Amaç, Başkent Üniversitesi eğitim öğretim hizmet sunumu kapsamında tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin yeterlilik, uygunluk ve etkinliğini tarafsız bir gözle inceleyip uygunsuzlukları ve bunlarla ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetleri saptamak ve alınan bu önlemlerin etkinliğini izleyebilmektir. Kuruluş içi kalite tetkiki her akademik yıl bitiminde sonraki akademik yıl başlamadan önce yılda bir kez yapılır. Tetkik tarihi ve tetkikçiler iç tetkik planında belirtilir. Tetkik edilecek birimlerin ve tarihlerin (gün ve saat olarak) bulunduğu İç Tetkik Plan Taslağı, tetkik tarihinden en az bir hafta önce tetkikçilerin ve tetkik edilecek birim yetkililerinin görüşüne sunulur. Tetkik edilecek birim sorumlularının ve tetkik görevlilerinin kararları doğrultusunda plana son hali verilir ve birimlere duyurulur. Birim yöneticisi, çalışma arkadaşlarını tetkik hedefleri ve kapsamı hakkında bilgilendirmekten, tetkikçi için bütün dokümanları kullanıma hazır bulundurmaktan, tetkikin hedefine ulaşabilmesi için tetkike yardımcı olunmasından ve tetkik raporuna göre düzeltici faaliyetleri tespit etmek ve gerekli işlemleri başlatmaktan sorumludur. Tetkikçi, tetkik edilen bölümün Kalite Yönetim Sistemi şartlarını sağlamak için kullandığı yazılı dokümanları yeterlilik açısından inceler. Tetkik sırasında tanımlanmış Kalite Yönetim Sistemi Standardı dokümanları baz alınır. Tetkikin uygulanması, delillerin toplanması ve gözlem şeklindedir. Tetkik bitiminde uygunsuzlukları ve gözlemlerini görüşerek , yanlış anlamaları ortadan kaldırmak amacıyla bir kapanış toplantısı düzenlenir ve tetkik sonucu ifade edilir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr.Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Açıklanan olumlu ve olumsuz gözlemlere göre takip tetkiki için birimin ve uygunsuzluğun niteliğine göre yeterli süre tanınır. İç Kalite Tetkik Uygunsuzluk ve Takip Formu, tetkikçiler ve birim sorumlusu tarafından imzalanır. Orijinali birimde kalmak üzere üç kopya hazırlanır. Bir nüsha tetkikçide bir nüsha yönetim temsilciğinde muhafaza edilir. Tetkik edilen birim, uygunsuzluğu düzeltmek için düzeltici faaliyetler planlamaktan ve uygunsuzluk sebebini ortadan kaldırmaktan sorumludur. Düzeltici/önleyici faaliyetin takibi, o birimden sorumlu olan tetkikçi tarafından yapılır. Takip tetkiki sonunda uygunsuzluk giderilmişse Takip Tetkiki kapatılır. İç tetkik sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında tartışmaya açılarak, giderilemeyen uygunsuzluklar için önlemler alınması sağlanır.

### 9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

#### 9.3.1 GENEL

Başkent üniversitesi üst yönetimi, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin uygun olarak devam ettirildiğinden, yeterliliğinden ve etkinliğinin sürekliliğini ve kuruluşun stratejik yönüyle uyumundan emin olmak için belirli aralıklarla sistemi gözden geçirir. Gözden geçirme; kalite politikası ve kalite hedefleri doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır. Üst Yönetim yılda bir kez olmak üzere Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve etkinliğini değerlendirmek için akademik/idari ve destek birim yöneticilerini toplantıya davet eder. Ayrıca akademik anlamda Üniversite Senatosu, Fakülte Kurulu ve Bölüm kurulu ile idari anlamda Üniversite Yönetim Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu toplantıları da Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarıyla eşdeğerdir.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	





### **9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

**Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında;**

- Belirlenen kalite hedeflerinin gerçekleşme derecesi
  - İç kalite tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi ve gerekli takiplerin sonuçları
  - Müşteri memnuniyet araştırma sonuçları doğrultusunda uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyetler,
  - Süreç performansı ve hizmet uygunluğu doğrultusunda düzeltici önleyici faaliyetler,
  - Yönetimi gözden geçirme toplantılarından sonra devam eden takip faaliyetleri,
  - Sürekli iyileştirmeye yönelik öneriler,
  - Kaynakların yeterliği
  - Risk ve fırsatların ele alınması ile ilgili faaliyetlerin etkinliği
- konusulur ve sonuca bağlanır.

### **9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI**

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve proseslerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçlarının saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı Tutanak Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 GENEL

Başkent Üniversitesi, yüksek eğitim öğretim hizmetinin tanımlanan kalite sistemine uygunluğunu; girdi, proses ve çıktı aşamalarında kontrol altında tutulmasını sağlar. Hizmet proseslerinin sürekliliğini ve etkinliğini koruyarak kalite yönetim sisteminde iyileştirmenin nerelerde yapılacağını belirler, iyileştirmeler için ölçme ve analiz proseslerini planlayarak uygulanmasını gerçekleştirir. Sistemde hizmet kalitesini etkileyen tüm akademik ve idari birimleri kapsar.

Muayene ve deneyler, öğrencinin üniversiteye kayıt olması ile başlar ve mezuniyetinde son muayene ve deneylerin yapılması ile son bulur. Üniversite eğitim öğretim hizmetinde kaliteyi etkileyen tüm proseslerde belirlenen potansiyel hedeflere ulaşma dereceleri, bu hedeflere ulaşmak için yapılan aktiviteleri izleme ve değerlendirme çalışmaları, kalite yönetim sistemi içerisinde yer alan düzeltici ve önleyici faaliyetler ve uygun istatistiksel yöntemlerle ölçme ve analiz faaliyetleri uygulama alanı olarak değerlendirilir.

### 10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Eğitim/öğretim prosesinin uygulanması sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, kontrol mekanizmaları, müşteri şikayetleri, öğrenci değerlendirme sonuçları, iç tetkik uygulamaları gibi veri kaynakları ile tespit edilir: Belirlenen uygunsuzluklar veya olabilecek sorunların niteliğine göre hemen Düzeltici Faaliyet İstek ve İzlem veya Önleyici Faaliyet İstek İzlem Formuna aktarılır. Bu formlarda Düzeltici /Önleyici

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	



## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Faaliyet istek ve izleme formunda yer alan bilgiler doğrultusunda uygunsuzluğun tanımı , nedenleri ve giderilmesi için gerekli faaliyetler ve ilgili düzeltici faaliyetten sorumlu birim çalışanı ve/veya ilgili birim yada birimler belirlenerek faaliyetlerin başlama ve tamamlanma tarihi, birim yöneticisi tarafından tespit edilerek onaylanır. Düzeltici / Önleyici faaliyetler için başlatılan işlemler ve faaliyetin sonucu birimlerde birim yöneticisi sistemde Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek ve İzlem formunun sonuç kısmına kaydedilir. Birim kapsamında sonuçlandırılmayan düzeltici faaliyetler için , ilgili birimler ile ortak düzeltici faaliyetler başlatılır ve aynı süreç izlenir. çıkmasını önlemek için uygulamaya aktarılması düşünülen faaliyetlerde birim çalışanları tarafından Uygunsuzluk Tespit ve İzlem Formu doldurulur ve sorun o anda düzeltilebilecek bir sorun ise düzeltilip kapatılır, aynı sorun birkaç kez tekrarlandığında ya da sorunun

### 10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin etkililiği; kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış müşteri anket sonuçları, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı sonuçları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda , düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılarak iyileşmeler sağlanır ve sürdürülür.

<b>Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi</b> <b>Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU</b>	<b>Revizyon Tarihi:</b> <b>Revizyon Numarası :</b>
<b>Onaylayan: Rektör</b> <b>Prof. Dr. Ali HABERAL</b>	