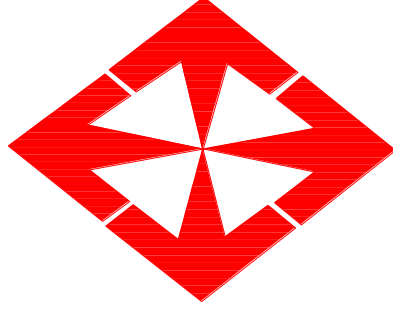


BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Kalite El Kitabı



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Kalite El Kitabı

UYGULAMA TARİHİ: 15.10.2003

YAYIN TARİHİ: 16.10.2003

BASKI NO: 02

KOPYA NO / TOPLAM ADEDİ/.....



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

REVİZYON SAYFASI

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

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

İÇİNDEKİLER

KONU	ISO 9001/2008	SAYFA NO
DIŞ KAPAK	-	
KALİTE EL KİTABI KAPAK SAYFASI	-	
REVİZYON SAYFASI	-	2
İÇİNDEKİLER	-	2-4
REFERANS ÇİZELGELER	-	5-7
ÖNSÖZ	-	8
KALİTE EL KİTABI AMACI	-	9
GENEL BİLGİ	-	10
TANITIM	-	11
KALİTE POLİTİKASI	-	12
KALİTE HEDEFLERİ	-	13
PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI	-	14
KAPSAM	1	15
ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2	16
TERİMLER TARİFLER	3	16-20
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	4	21
DOKÜMANTASYON ŞARTLARI	4.2	22
GENEL ŞARTLAR	4.2.1	22
KALİTE EL KİTABI	4.2.2	23-24
DOKÜMANLARIN KONTROLÜ	4.2.3	25-26
KAYITLARIN KONTROLÜ	4.2.4	27
YÖNETİM SORUMLULUĞU	5	28
YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ	5.1	28
MÜŞTERİ ODAKLILIK	5.2	28
KALİTE POLİTİKASI	5.3	29
PLANLAMA	5.4	29
KALİTE HEDEFLERİ	5.4.1	29
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANLAMASI	5.4.2	29
SORUMLULUK ,YETKİ VE İLETİŞİM	5.5	30
SORUMLULUK VE YETKİ	5.5.1	30
ORGANİZASYON ŞEMASI	5.5.1	31
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	5.5.2	32
İÇ İLETİŞİM	5.5.3	32
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	5.6	32

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası : 01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/3 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

İÇİNDEKİLER

KONU	ISO 9001/2008	SAYFA NO
GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ	5.6.2	33
GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI	5.6.3	33
KAYNAK YÖNETİMİ	6	34
KAYNAKLARIN SAĞLANMASI	6.1	34
İNSAN KAYNAKLARI	6.2	34
YETERLİLİK EĞİTİM VE BİLİNÇ	6.2.2	34
ALT YAPI	6.3	35-36
ÇALIŞMA ORTAMI	6.4	37
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	7	38
HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLAMASI	7.1	39
ÖĞRENCİ İLE İLGİLİ PROSESLER	7.2.	39
HİZMET İLE İLGİLİ ŞARTLARIN BELİRLENMESİ	7.2.1	39
HİZMET İLE İLGİLİ ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	7.2.2	39
MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	7.2.3	40
TASARIM VE GELİŞTİRME	7.3	40
TASARIM VE GELİŞTİRME PLANLAMASI	7.3.1	41
TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ	7.3.2	41
TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI	7.3.3	42
TASARIM VE GELİŞTİRME GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	7.3.4	42
TASARIM VE GELİŞTİRME DOĞRULAMASI	7.3.5	42
TASARIM VE GELİŞTİRME GEÇERLİLİĞİ	7.3.6	42
TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİĞİNİN KONTROLÜ	7.3.7	43
SATIN ALMA	7.4	44
SATIN ALMA PROSESİ	7.4.1	44
SATIN ALMA BİLGİSİ	7.4.2	44

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:2/3 Uygulama Tarihi15.10.2003



İÇİNDEKİLER

KONU	ISO 9001/2008	SAYFA NO
SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI	7.4.3	45
ÜRETİM VE HİZMETİN SUNULMASI	7.5	46
ÜRETİM VE HİZMETİ SAĞLANMANIN KONTROLÜ	7.5.1	46
ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ	7.5.2	46
BELİRLEME VE İZLENEBİLİRLİK	7.5.3	47-49
MÜŞTERİ MÜLKİYETİ	7.5.4	49
ÜRÜNÜN MUHAFAZASI	7.5.5	50
İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ	7.6	50
ÖLÇME ,ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	8	51
İZLEME VE ÖLÇME	8.2	52
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	8.2.1	52
İÇ TETKİK	8.2.2	63-54
PROSESLERİN ÖLÇÜMÜ VE İZLENMESİ	8.2.3	55
ÜRÜNÜN/HİZMETİN İZLENMES VE ÖLÇÜLMESİ	8.2.4	55-56
UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ	8.	57
VERİ ANALİZİ	8.4	58
İYİLEŞTİRME	8.5	59
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	8.5.1	59
DÜZELTİCİ /ÖNLEYİCİ FAALİYETLER	8.5.2-8.5.3	59
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİ		60

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:3/3 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

REFERANS ÇİZELGESİ

KONU	KALİTE EL KİTABI	ISO 9001/2008
DIŞ KAPAK	-	-
KALİTE EL KİTABI KAPAK SAYFASI	-	-
REVİZYON SAYFASI	-	-
İÇİNDEKİLER	-	-
REFERANS ÇİZELGELER	-	-
ÖNSÖZ	-	-
KALİTE EL KİTABA BİNİN AMACI	-	-
GENEL BİLGİ	-	-
TANITIM	-	-
KALİTE POLİTİKASI	-	-
KALİTE HEDEFLERİ	-	-
PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI	-	-
KAPSAM	1	1
ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2	2
TERİMLER TARİFLER	3	3
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	4	4
DOKÜMANTASYON ŞARTLARI	4.2	4.2
GENEL ŞARTLAR	4.2.1	4.2.1
KALİTE EL KİTABI	4.2.2	4.2.2
DOKÜMANLARIN KONTROLÜ	4.2.3	4.2.3
KAYITLARIN KONTROLÜ	4.2.4	4.2.4
YÖNETİM SORUMLULUĞU	5	5
YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ	5.1	5.1
MÜŞTERİ ODAKLILIK	5.2	5.2
KALİTE POLİTİKASI	5.3	5.3
PLANLAMA	5.4	5.4
KALİTE HEDEFLERİ	5.4.1	5.4.1
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANLAMASI	5.4.2	5.4.2
SORUMLULUK ,YETKİ VE İLETİŞİM	5.5	5.5
SORUMLULUK VE YETKİ	5.5.1	5.5.1
ORGANİZASYON ŞEMASI	5.5.1	5.5.1
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	5.5.2	5.5.2
İÇ İLETİŞİM	5.5.3	5.5.3
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	5.6	5.6

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/3 Uygulama Tarihi.15.10.2003



REFERANS ÇİZELGESİ

KONU	KALİTE EL KİTABI	ISO 9001/2008
GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ	5.6.2	5.6.2
GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI	5.6.3	5.6.3
KAYNAK YÖNETİMİ	6	6
KAYNAKLARIN SAĞLANMASI	6.1	6.1
İNSAN KAYNAKLARI	6.2	6.2
YETERLİLİK EĞİTİM VE BİLİNÇ	6.2.2	6.2.2
ALT YAPI	6.3	6.3
ÇALIŞMA ORTAMI	6.4	6.4
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	7	7
HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLAMASI	7.1	7.1
ÖĞRENCİ İLE İLGİLİ PROSESLER	7.2.	7.2.
HİZMET İLE İLGİLİ ŞARTLARIN BELİRLENMESİ	7.2.1	7.2.1
HİZMET İLE İLGİLİ ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	7.2.2	7.2.2
MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	7.2.3	7.2.3
TASARIM VE GELİŞTİRME	7.3	7.3
TASARIM VE GELİŞTİRME PLANLAMASI	7.3.1	7.3.1
TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ	7.3.2	7.3.2
TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI	7.3.3	7.3.3
TASARIM VE GELİŞTİRME GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	7.3.4	7.3.4
TASARIM VE GELİŞTİRME DOĞRULAMASI	7.3.5	7.3.5
TASARIM VE GELİŞTİRME GEÇERLİLİĞİ	7.3.6	7.3.6
TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİĞİNİN KONTROLÜ	7.3.7	7.3.7
SATIN ALMA	7.4	7.4
SATIN ALMA PROSESİ	7.4.1	7.4.1
SATIN ALMA BİLGİSİ	7.4.2	7.4.2

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:2/3 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

REFERANS ÇİZELGESİ

KONU	KALİTE EL KİTABI	ISO 9001/2008
SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI	7.4.3	7.4.3
ÜRETİM VE HİZMETİN SUNULMASI	7.5	7.5
ÜRETİM VE HİZMETİ SAĞLANMANIN KONTROLÜ	7.5.1	7.5.1
ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ	7.5.2	7.5.2
BELİRLEME VE İZLENEBİLİRLİK	7.5.3	7.5.3
MÜŞTERİ MÜLKİYETİ	7.5.4	7.5.4
ÜRÜNÜN MUHAFAZASI	7.5.5	7.5.5
İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ	7.6	7.6
ÖLÇME ,ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	8	8
İZLEME VE ÖLÇME	8.2	8.2
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	8.2.1	8.2.1
İÇ TETKİK	8.2.2	8.2.2
PROSESLERİN ÖLÇÜMÜ VE İZLENMESİ	8.2.3	8.2.3
ÜRÜNÜN/HİZMETİN İZLENMES VE ÖLÇÜLMESİ	8.2.4	8.2.4
UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ	8.	8.
VERİ ANALİZİ	8.4	8.4
İYİLEŞTİRME	8.5	8.5
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	8.5.1	8.5.1
DÜZELTİCİ /ÖNLEYİCİ FAALİYETLER	8.5.2-85.3	8.5.2-8.5.3
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİ		

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:3/3 Uygulama Tarihi15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

ÖNSÖZ

Bu kalite el kitabı (KEK),YÖK mevzuatı, TS-EN-ISO 9001:2008 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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABININ AMACI

Kalite El Kitabı;

- ✓ Başkent Üniversitesi yüksek eğitim/öğretim faaliyetlerinin nitelikli bir düzeyde sürdürülmesinin sağlanması;
- ✓ TS-EN-ISO 9001:2008 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 teknolojiye 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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör	Sayfa Sayısı:1/1



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

GENEL BİLGİ

Başkent Üniversitesi üst yönetimi Kalite Politikasını hazırlayarak iç ve dış paydaşlara duyurur. Başkent Üniversitesinin TS-EN ISO-9001:1994 Kalite Güvence Sistemine ait Kalite El Kitabının, ilk basımı 16.02.1998 tarihinde üniversite bünyesinde ve dışında Eğitim ve Danışmanlık Hizmetinin yürütülmesinden sorumlu Başkent Üniversitesi Toplam Kalite Yönetimi Merkezi(TKYM) Başkanı Prof. Dr. Mithat ÇORUH'un sorumluluğunda hazırlanmış ve B.Ü Rektörü Prof. Dr. Mehmet HABERAL tarafından onaylanarak uygulamaya konulmuştur.

Üst Yönetim Kalite El Kitabında revizyon yapma ve iptal etme yetki ve sorumluluğunu Yönetim Temsilcisine vermiştir. Sayfa bazında revizyon adedi 10 adedi aştığında Yönetim Temsilcisi tarafından tekrar basımı yapılır ve Başkent Üniversitesi Rektörü tarafından onaylanarak yürürlüğe girer.

Revizyon geçiren prosedür ve talimatlar doğrultusunda, Kalite El Kitabının gereken bölümleri de revize ve/veya iptal edilir. Yönetim Temsilcisi ; yapılan revizyon bilgilerini Kalite Dokümanı Revizyon İptal Formuna işlenmesini sağlar ; Rektör tarafından onaylandıktan sonra iptal gerçekleştirilir ve revizyon yayınlanır

Kalite El Kitabı'nın, dağıtımı, kullanımı, kontrolü ve revizyonu Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür. Hazırlanan Kalite El Kitabı'nın dağıtımı için akademik ve idari birim yöneticileri ve genel sekreterliği kapsayan bir dağıtım listesi oluşturulur

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



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 üniversite 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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi.15.10.2003



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 bir kalite yönetim sistemini gerçekleştirmektir.

Prof. Dr. Mehmet HABERAL
Başkent Üniversitesi Rektörü

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 10:03:2004 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

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, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmelerin yapılması ile gerçekleşir.

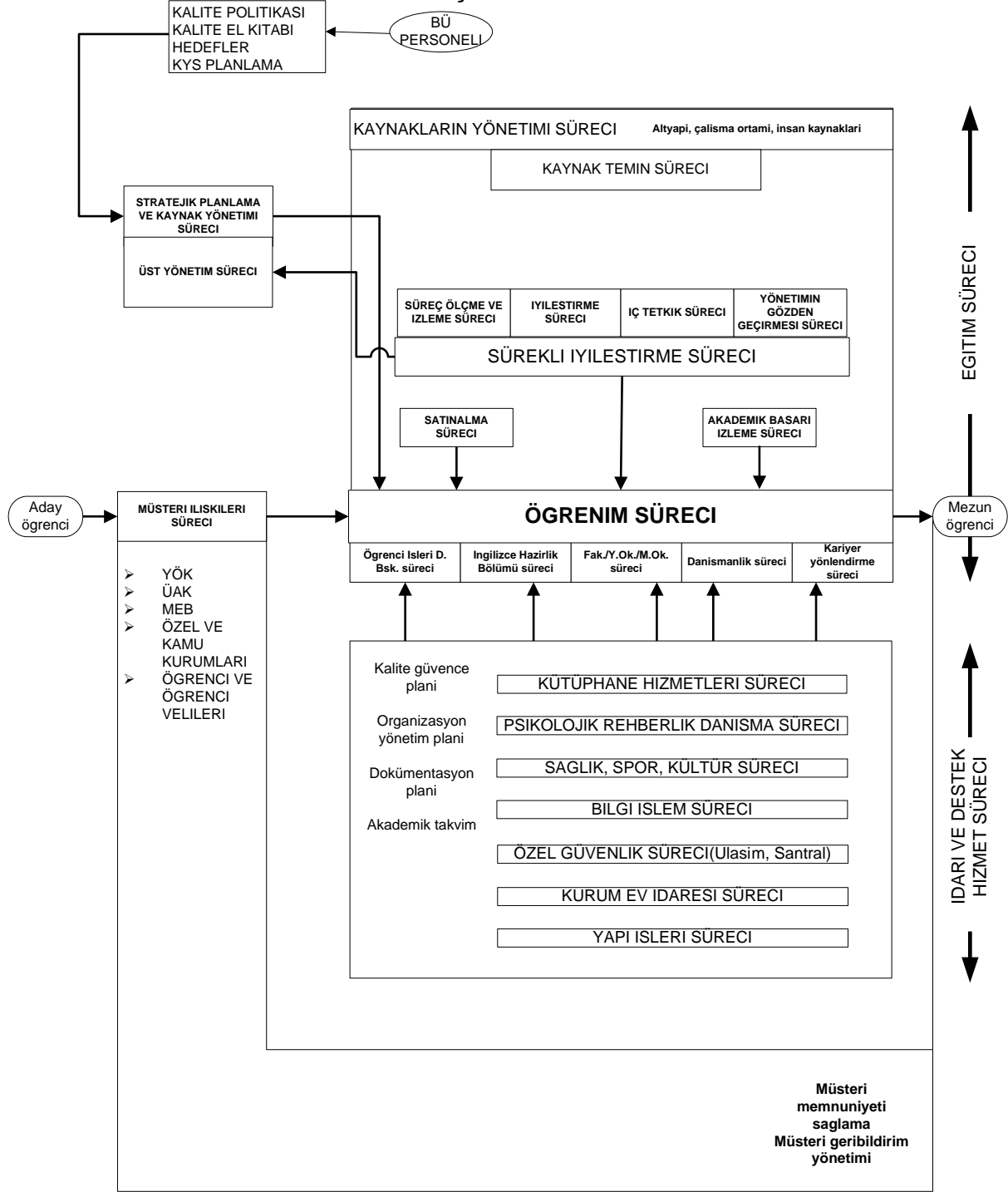
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006
---	------------------------------------

	Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

BASKENT ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ ETKİLEŞİM SEMASI



Hazırlayan : Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU Yönetim Temsilcisi	Revizyon Tarihi : Revizyon Numarası : 00
Onaylayan : Prof. Dr. Mehmet HABERAL Rektör	Sayfa Sayısı : 1/1 Uygulama Tarihi : 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

KAPSAM

ISO 9001:2008 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 planlanır, uygulanır, izlenir ve eğitim/öğretim programları süreçleri sürekli olarak iyileştirilir.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/1 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Üniversitemiz Kalite El Kitabı “TS-EN-ISO9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin en son baskısı kullanılarak hazırlanmıştır.

TERİMLER VE TARİFLER

TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi versiyonunda kullanılan terim ve tariflerin açıklamaları, detaylı olarak aşağıda açıkladığı gibidir.

ÜST YÖNETİM: Bir kurumun en üst seviyede kalite politikasını belirleyen koordine ve kontrol eden karar organı.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ: ISO9001:2008 Standartları kapsamında kurum proseslerinin yürütülmesi ve kontrolünü kapsayan tanımlanmış faaliyetler sistemi

KALİTE KONTROL: Kalite Yönetiminin, kalite şartlarını yerine getirmeye odaklanan kısmı.

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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/5 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

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

TEDARİKÇİ: Ürün yada hizmeti tedarik eden.

MÜŞTERİ Sunulan hizmetlerden yararlanan ve etkilenenler.

İÇ MÜŞTERİ : Hizmeti veren kurum personeli

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

İLGİLİ TARAF : Bir kuruluşun başarısından veya performansından fayda sağlayan kişi veya grup.

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

ETKİNLİK : Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve belirlenen sonuçlara ulaşılma durumu.

VERİMLİLİK : Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

ETKİLİLİK : Planlanan sonuçlara ne derecede ulaşıldığı ve planlanan faaliyetlerin ne kadar gerçekleştirildiği.

KAPABİLİTE (YETENEK) : Belirlenmiş kalite derecesine göre saptanan proses/ donanım karakteristiklerinin toleransının, ürün/hizmetten elde edilen karakteristiklerin değişkenliğine oranıdır.

ALT YAPI : Bir kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:2/5 Uygulama Tarihi.15.10.2003



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.

TABAKALI ÖRNEKLEME : Kitle homojen birimlerden oluşan kısımlara ayrılırsa bu kısımlara Tabaka denir. Her tabakada basit rasgele örnekleme ayrı ayrı uygulanarak n denekli örnekleme oluşturulur.

VARYANS : Dağılımdaki deneklerin ortalamadan ayrılışlarının ortalama ölçüsüdür.

STANDART SAPMA : Dağılımdaki deneklerin ortalamadan ayrılışlarının karesel ortalamasıdır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör	Sayfa Sayısı:3/5



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

ORTALAMA : Dağılımdaki deneklerin toplamlarının denek değerine bölünmesiyle bulunur.

HİSTOGRAM : Verilerin dağılım sıklıklarını göstermek ve yorum yapmak amacıyla kullanılan grafiklerdir.

NEDEN SONUÇ DİYAGRAMI : Problemlerin olası nedenlerini ortaya koymak ve hangilerinin problemi yaratan gerçek nedenler olduklarını ortaya çıkarmak amacıyla kullanılan diyagramlardır.

KONTROL ŞEMALARI : Kaydedilmiş süreç çıktıları kontrol etmek ve geliştirmek amacıyla kullanılan diyagramlardır.

GÖSTERGE : Hizmet sunumu sırasında altyapı, süreç ve çıktı aşamalarındaki performansı analiz etmeye yarayan değişik elemanlardır.

BÖLÜM PERFORMANS DEĞERLENDİRMELERİ : Bölümlerin sistem, organizasyon veya süreçteki doğru işleri yapma düzeyi, etkinliğinin değerlendirilmesi, elde edilen sonuçlardaki verimliliğin ve kalitenin ölçülmesidir.

DÜZELTİCİ FAALİYETLER : Kaliteye etki eden faaliyetlerde oluşan hata ve uygunsuzlukları gidermek amacıyla gerçekleştirilen işlemler bütünü.

ÖNLEYİCİ FAALİYETLER : Kaliteye etki eden faaliyetlerde oluşabilecek hata ve uygunsuzluklara yol açabilecek nedenleri önceden ortadan kaldırmaya yönelik işlemler bütünüdür.

İZLENEBİLİRLİK : Hedeflere ulaşmak için yapılan faaliyetlerin standartlara uygunluğunun ölçülerek izlenmesi.

Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:4/5 Uygulama Tarihi.15.10.2003
---	--

MUAYENE : Bir ürün veya hizmetin bir veya birden fazla özelliğini ölçme, deney ve miktar kontrolü gibi işlemlere tabi tutarak sonuçların belirlenen şartlara uygunluğunun karşılaştırma yaparak anlaşılmasıdır.

DENEY : Bir veya daha çok karakteristiğinin bir prosedüre göre tayin edilmesi.



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

DOĞRULAMA : Objektif delilin sağlanması yolu ile belirlenen şartların yerine getirildiğinin teyidi.

ORYANTASYON EĞİTİMİ : İşe yeni giren personelin kurumu tanıması ve kendi haklarından haberdar olarak kurumun işleyişine uyum sağlaması için verilen eğitim.

İŞ BAŞI EĞİTİMİ : Göreve başlama aşamasında işi tanımak, çalışma süresi içinde eksiklik veya aksaklık görülen fonksiyonların düzeltilmesi için işbaşında verilen eğitim.

HİZMETİÇİ EĞİTİM : Personelin göreve başladıktan sonra eğitim eksiklikleri doğrultusunda belirlenen ya da yeniliklere uyumunun sağlanması için yapılan eğitim.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi:
---	-------------------------

	Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:5/5 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1 GENEL ŞARTLAR

Başkent üniversitesi, ISO9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının şartları ile uyumlu olacak şekilde bir sistemi tanımlayarak kurulmasını sağlamış ve dokümante etmiştir. Tanımlanan sistemin uygunluğu ve gereklerinin yerine getirilmesindeki etkililiği sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği tüm proseslerin ihtiyaçları ve bunların kurum içindeki uygulamaları tanımlanmış, proses akışı ve birbirleri ile olan etkileşimleri tespit etdirmiştir. Ayrıca proseslerin kontrolü ve etkinliği için gerekli olan yöntemler ve kriterler belirlenmiştir. Planlanan sonuçlara ulaşmak ve sürekli gelişmeyi sağlamak için prosesler ölçülür, izlenir, analiz ve değerlendirilmeleri yapılarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010
---------------------------------------	--

Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/7 Uygulama Tarihi.15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1 GENEL ŞARTLAR

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

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. Proseslerin çalıştırılması ve izlenmesi ile ilgili şartlar, “ Dokümantasyon Şartları Prosedürü”nde belirtilir. Bu proseslerin ölçümü ve analizi, “Veri Analiz Prosedürü”ne göre gerçekleştirilir. Tüm prosesler tanımlanan Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Standardı koşullarına uygun olarak yürütülür.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
---	---



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

4.2.2 KALİTE EL KİTABI

Kalite El Kitabı, Başkent Üniversitesi TS-EN-ISO9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının belirlenen şartlarını tanımlar. Sistem kısa ve öz olarak tüm etkinlikleri kapsayacak şekilde belirtilir. Gerektiği yerlerde, her bölüm ile ilgili kurum içi dokümanlara referans verilerek sistemin en alt noktaya kadar nasıl ulaşabileceği tanımlanır.

Kontrollü doküman olarak tanımlanan Kalite El Kitabı; Rektör, Fakülte Dekanları, TKYM Başkanı, Üniversite Genel Sekreteri ve Daire Başkanlıklarına kalite sisteminin çalışma sistemini ibraz etmek amacıyla, gerektiğinde Yönetim Temsilcisinin onayıyla müşterilere ve sertifika kuruluşlarına kontrollü kopya olarak verilebilir.

İşlem Prosedürleri

ISO 9001:2008 standardının zorunlu prosedürleri; kurumun aktiviteleri ile ilgili tüm fonksiyonları kapsayan, bunlarla ilgili neler yapıldığını, sorumlu mercileri ve özellikle bölümler arası ilişkileri tanımlayan, uygun yerlerde ilgili kriterleri belirleyen dokümanlardır. Prosedürler kontrollü dokümanlardır. Kalite dokümanları belgelendirme kuruluşları hariç kurum dışına çıkarılamaz; ancak müşteriler tarafından ya da dış tetkik sırasında kurum içinde incelenebilir.

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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:3/7 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Sistem Proses etkileşim planları kontrollü olarak birimlere dağıtılır. Akademik ve idari birimlere ait proses planları orijinalleri birimde ilgili birimlere kontrollü olarak dağıtılır. Proses planları ile prosedürler aynı seviyede dokümanlardır.

İş Talimatları

Talimatlar, bağlı buldukları prosedürlerde tanımlanan aynı zamanda prosedürün uygulanmasında destek olan, işlerin nasıl yapılması hakkında detaylı olarak hazırlanmış kontrollü dokümanlardır.

Yukarıda açıklaması yapılan dokümanların oluşturulması ve dağıtımı birimlerde Birim Yöneticisi sorumluluğunda, sistemde ise Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda yürütülür. Her iki durumda da sorumluluk mevcut dokümanların dağıtılması, revize dokümanların bildirilmesi ve muhafazasını kapsamaktadır.

Kalite El kitabı ve kontrol gerektiren diğer bütün dokümanları standart antetli sayfalar üzerine basılır ve dosyalanır. Kalite El Kitabının arşivlenmesi ve muhafazası ile ilgili hususlar "Dokümantasyon Şartları Prosedürü"nde belirtilmiştir.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Revizyon Tarihi:
---------------------------------------	-------------------------

Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:4/7 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

4.2.3 DOKÜMANLARIN KONTOLÜ

Dokümanların kontrolü Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminde mevcut güncel ve/veya güncel olmayan tüm doküman ve verinin tanımlanmasını, hazırlanmasını, yayınlanmasını, dağıtımını, revizyonunu, iptal edilmesini, kayıtlarının muhafaza ve imha şartlarının kontrol altında tutulmasını içerir.

Doküman Onayı ve Yayını

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. 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 yöneticisi ve Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümanları web sayfasında yayınlanmaktadır. Web sayfasının sorumluluğu Yönetim Temsilcisindedir.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Revizyon Tarihi: 28.12.2010
---------------------------------------	------------------------------------

Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Numarası :02
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:5/7 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

Doküman ve veri değişiklikleri

Doküman ve verilerdeki değişiklikler, birimlerde çalışanlar aracılığıyla talep edilerek birim yöneticisinin onayından sonra gerçekleştirilir. Sistemdeki değişiklikler ise Yönetim Temsilcisinin onayından sonra gerçekleştirilir. Kalite El Kitabındaki değişiklik talebi Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, onayı ise Üniversite Rektörüne aittir. Dokümanların elektronik ortamda muhafazası sağlanır. Kalite dokümanının revizyonu veya iptali durumunda, orijinal ıslak imzalı kopyaların üstüne "iptal" kaşesi basılır ve aksi belirtilmedikçe ilgili arşivde üç yıl muhafazası sağlanır.

Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kontrol altında tutulan dokümanlar şunlardır:

Kalite El Kitabı, Prosedürler, Proses Planları, Proses Takip Planları, Hedef Takip Planları, Talimatlar, Görev Tanımları, Standart Formlar ve Dış Kaynaklı Dokümanlar.

Dış kaynaklı dokümanların dağıtımı , genel sekreterlik veya üst yönetim aracılığıyla yapılır ve bilgi amaçlı takip edilir.

Kalite El Kitabı, Prosedürler, proses planları, talimatlar, görev tanımları, standart formların nasıl hazırlanacağı, yayınlanacağı, revize veya iptal edileceği ve muhafazası ilgili bilgiler Dokümantasyon Şartları Prosedüründe belirtilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Dokümantasyon Şartları Prosedürü 4.2
- ✓ Kalite Dokümanı Dağıtım –Alındı Formu KYS/FRM 4.2.3-01
- ✓ Kalite Dokümanı Revizyon-İptal Formu KYS/FRM 4.2.3-02
- ✓ Kalite El Kitabı Dağıtım –Alındı Formu KYS/FRM 4.2.3-03
- ✓ Doküman Düzenleme ve Kodlama Talimatı
- ✓ Doküman Hazırlama-Onaylama-Revizyon Tablosu

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



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

4.2.4 KAYITLARIN KONTROLÜ

Kalite kayıtlarında Başkent Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan prosedürlere uygun olarak gerçekleştirilmesi, etkililiği, hedeflenen kalite seviyesine ulaşılma durumu belirtilir. Denetleme süreçlerini kısaltmak için kayıtların tanımlanması, toplanması, muhafazası, saklama süreleri, elden çıkarılması ve hangi yöntemlere göre kontrol edileceği tanımlanır. Açıklanan kalite kayıtlarının uygulama alanı kapsam dahilindeki tüm birimleri öncelikle akademik, idari ve destek birimleri kapsar.

- ✓ Başkent Üniversitesi dokümantasyon sistemine göre kalite kayıtları kapsamına giren dökümanlar şunlardır:
- ✓ Yönetimi Gözden Geçirme Kayıtları
- ✓ Kalite Performans Raporları
- ✓ Öğrenci Şikayet Kayıtları
- ✓ Tedarikçi Sözleşme Kayıtları
- ✓ Eğitim Kayıtları
- ✓ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Kayıtları
- ✓ Tasarım Kontrol Kayıtları
- ✓ Personel İzleme Kayıtları
- ✓ Kuruluş İçi Kalite Tetkik Kayıtları
- ✓ Sözleşme Kayıtları
- ✓ Öğrenci Dosyaları
- ✓ Öğrenci Sınavları

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
---	---

Onaylayan: Rektör

Prof. Dr. Mehmet HABERAL

Sayfa Sayısı:7/7

Uygulama Tarihi. 15.10.2003

İlgili prosedür kalite kayıt hedeflerini, kayıt tipleri ve içeriğini, kontrol ve yayın şartlarını, muhafaza ve muhafaza sürelerini yada gerektiğinde nasıl imha edileceğine dair açıklamaları içerir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR: Kayıtların Kontrolü Prosedürü



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

Başkent Üniversitesi üst yönetimi, TS-EN-ISO9001/2008 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.

5.1 YÖNETİM TAAHHÜTÜ

Başkent Üniversitesi üst yönetimi, eğitim/öğretim hizmet sunumunda yasal şartlar(YÖK Mevzuatı) doğrultusunda öğrenci haklarını göz önünde tutarak kalite politikasını oluşturur. Birim bazında 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 dokümante edilmiş prosedürlerin hazırlanmasını, kontrollü şartlar altında ve uygun çalışma ortamı içinde gerekli alt yapının kullanılmasını ve personelin eğitimini sağlar.

İLGİLİ DOKÜMANLAR; Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu, Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu, Bölüm Kurulu toplantılarına ait tutanaklar.

5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Başkent Üniversitesi eğitim hizmeti sunumunda iç ve dış müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik müşteri şartlarını belirler. 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 surekliliğini mümkün kılar.

İLGİLİ DOKÜMANLAR; ğretim yesi ve Ders Değerlendirme Formu

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :02
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:1/5 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAşKENT ÜNİVERSİTESİ

5.3 KALİTE POLİTİKASI

Başkent niversitesi st yönetimi kuruluşun amacına uygun olarak hazırladığı Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder. Kalite hedefleri ile gözden geçirilmesini içeren; tüm çalışanlarca bilinen, anlaşılan ve sürekli uygulanmasının değerlendirilebileceği bir kalite politikası hazırlar. Kalite politikasının, kuruluşun her kademesine iletilmesi ve anlaşılmasını sağlayarak uygulanmasını gerçekleştirir.

5.4 PLANLAMA

5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

Başkent niversitesi st yönetimi, mevcut şartları gz önünde tutarak çeşitli fonksiyon ve seviyelerde hedeflerini oluşturur. Eğitim/ğretim hizmetini direkt olarak etkileyen birimler kalite politikası doğrultusunda kendi birim kalite hedeflerini belirler. Her birim, kendi prosesleri ile ilgili belirlediği hedeflere ulaşıp ulaşmadığını uygun istatistiki teknikler kullanarak kontrol eder. Bu amaçla belirlenen hedeflerin Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında gerçekleşme derecesi değerlendirilir. Uygun kararların alınması sağlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- Hedef Takip ve İzlem Formu KYS/FRM 5.4.1-01
- Proses Takip Planı KYS/FRM 5.4.1-02
- Hedef Takip Planı KYS/FRM 5.4.1-03

5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANLAMASI

Başkent niversitesi st yönetimi; eğitim/ğretim hizmet sunumunda gerekli olan prosesleri ve gerekli ihtiyaçlarını, birbirleri ile olan etkileşimlerini, gerekli kaynaklarını ve bilginin sağlanması, proseslerin ölçüm, izleme ve analizlerini, proseslerin sürekli iyileştirilmesi ve belirlenen hedeflere varılabilmesi için gereken tüm faaliyetlerin etkin olarak yapılmasını sağlar.

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR: B.Ü. Stratejik Planı

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006 Revizyon Numarası : 02
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:2/5 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



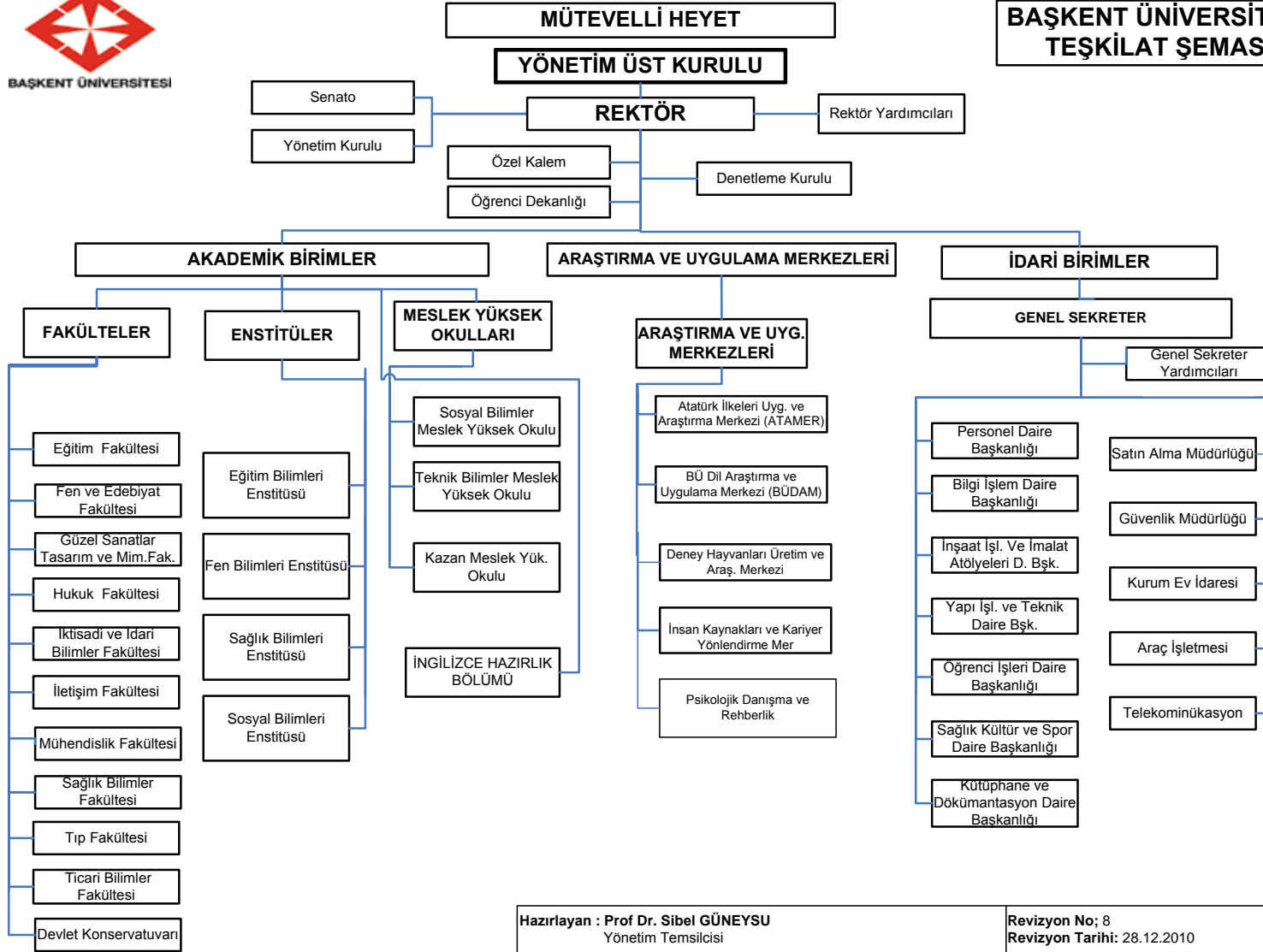
BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

5.5 SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM

5.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ

Başkent Üniversitesi organizasyon şeması içinde yer alan tüm birimlerindeki çalışanların görev yetki ve birinci dereceden sorumluluklarını görev tanımlarında ayrıntılı olarak dokümente 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.

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



Hazırlayan : Prof Dr. Sibel GÜNEYSU Yönetim Temsilcisi	Revizyon No; 8 Revizyon Tarihi: 28.12.2010
Onaylayan : Prof Dr. Kenan ARAZ Rektör	Sayfa Sayısı : 1 Uygulama Tarihi : 16.02.1998



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Başkent Üniversitesi Rektörü , üst yönetimde görevli bir öğretim üyesini Yönetim Temsilcisi olarak atar. Yönetim Temsilcisi; Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak, kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için gerekli durumlarda üst yönetime rapor vermek , kuruluştaki müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamakla görevlidir.

5.5.3 İÇ İLETİŞİM

Üniversite üst yönetimi 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. İç iletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Yönetim Sorumluluğu Prosedürü

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

Başkent üniversitesi üst yönetimi, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin uygun olarak devam ettirildiğinden, yeterliliğinden ve etkinliğinden emin olmak için belirli aralıklarla sistemi gözden geçirir. Gözden geçirme; kalite politikası ve kalite hedefleri doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU

Revizyon Tarihi:
Revizyon Numarası :00

**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ****5.6.2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ**

- ✓ Yönetim Temsilcisi, yılda bir kez olmak üzere Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve etkinliğini değerlendirmek için akademik/idari ve destek birim yöneticilerini toplantıya davet eder. Plan dışı gerçekleştirilen Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları, Yönetim Temsilcisi Tarafından rektör onayına sunulur ve onay sonucu toplantı gerçekleştirilir. 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.

Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında;

- ✓ Belirlenen kalite hedeflerinin gerçekleştirme 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, konuşulur ve sonuca bağlanır.

5.6.3 GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve proseslerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçlarının saptanmasıdır. Bu kapsamda tespit edilen aksaklıklar veya yeni önerileri geliştirmek için birim yöneticisi, ve/veya Yönetim Temsilcisi bilgisi dahilinde "Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü "(8.3), " Düzeltici Faaliyetler" (8.5.2) ve "Önleyici Faaliyetler"(8.5.3) prosedürleri uygulamaya geçirilir. Karar ve faaliyetler toplantı Tutanak Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- ✓ Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü 5.6 KYS/FRM 5.5.3-02
- ✓ Toplantıya Çağrı Formu 5.6 KYS/FRM 5.5.3-02

Onaylayan: Rektör

Prof. Dr. Mehmet HABERAL

Sayfa Sayısı:5/5

Uygulama Tarihi. 15.10.2003

✓ Toplantı Tutanak Formu ve Eki



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Başkent Üniversitesi üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli kaynakları belirler ve sağlar.

Başkent üniversitesi üst yönetimi, yüksek eğitim /öğretim hizmet sunumunda proseslerin yerine getirilmesinde yönetim kademeleri ve diğer organizasyon seviyelerindeki iş performansını ve kuruluş içi kalite tetkiklerini kapsayan doğrulama faaliyetleri için profesyonel kadroların görevlendirilmesi dahil olmak üzere kaliteyi doğrudan etkileyen, alt yapı idari ve destek hizmetin yürütülmesi için gerekli ortamın sağlanması ve ilgili kaynak ihtiyaçlarını belirler ve sürekliliğini sağlar.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

✓ İnsan Kaynağının Sağlanması Prosedürü 6.1.1

6.2 İNSAN KAYNAKLARI

Başkent Üniversitesi Yüksek Eğitim/Öğretim hizmet sunumunda organizasyon yapısını belirlemiş ve tanımlamalarını yapmıştır. 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.

İLGİLİ KAYNAKLAR

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi

Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU

Revizyon Tarihi:

Revizyon Numarası :00

Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/5 Uygulama Tarihi. 15.10.2003
---	---

✓ İnsan Kaynakları Prosedürü 6.2



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

6.2.2 YETERLİLİK EĞİTİM VE BİLİNÇ

Eğitim, üniversiteye yeni alınan elemandan başlayıp organizasyon birimlerinde her seviyedeki çalışan tüm personeli kapsar. Üst yönetim, kurumda tanımlanan kapsamdaki eğitimin koordinasyonunu sağlamak üzere bir Eğitim Koordinatörü atar. Eğitim Koordinatörünün görev ve sorumlulukları belirlenir.

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.

Eğitim İhtiyacının Saptanması

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. 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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
---	--

Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:2/5 Uygulama Tarihi. 15.10.2003
---	---



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Eğitim Prosedürü **6.2.2**
- ✓ Başkent Üniversitesi Harcırah Yönetmeliği
- ✓ Başkent Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Bilimsel Toplantılara Katılma Yönergesi
- ✓ B.Ü Bilgi Toplama Aracı (BTA)

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006 Revizyon Numarası :01
---	--



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

6.3 ALT YAPI

Kaliteli Eğitim/Öğretim hizmeti sunmayı hedefleyen Başkent Üniversitesi akademik birim olarak ; 8 Fakülte, 1 Yüksek Okul, 3 Meslek Yüksek Okulu, 5 Enstitü ve İngilizce Hazırlık Bölümünden, idari birim olarak; Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ve destek birim olarak; Satın Alma, Kurum Ev İdaresi, Özel Güvenlik Müdürlüğü ve Ulaşım, Santral ve Dış Posta alt birimlerini kapsayan İdari Müdürlük ile hizmetini sürdürmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Başkent Üniversitesi Kataloğu
- ✓ İlgili birimler Hizmet prosesleri veya Prosedürleri

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:4/5 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Sağlık Merkezi Hizmet Prosesi **SK-2 PAP 01**
- ✓ Spor Merkezi Hizmet Prosesi **SK-3 PAP 01**
- ✓ Kültür Hizmetleri Prosesi **SK-4 PAP 01**

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



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1 HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

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.

7.2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLER

7.2.1 HİZMET İLE İLGİLİ ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- Kayıt Kabul Prosesi **ÖĞ-İ PAP-01**
- İnsan Kaynağının Sağlanması Prosesi **PD-İ PAP-01**
- Genel Sekreterlik Hizmet Prosesi **GS-İ-PAP-01**
- B.Ü Kataloğu

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:1/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.2.2 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Sözleşmelerde kurum ve firmaların belirlenen şartları karşılama yeterliliği gözden geçirilir. Başkent Üniversitesi üst yönetimi, sözleşme kabul edilmeden önce kalite gereklerinin açık bir şekilde tanımlanıp dokümanite 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.

7.2.3 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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:2/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME

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.

7.3.1 TASARIM VE GELİŞTİRME PLANLAMASI

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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006 Revizyon Numarası :01
---	--



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.3.2 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.

7.3.3 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 karşılamasına dikkat edilir.

7.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

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.

7.3.5 TASARIM VE GELİŞTİRME DOĞRULAMASI

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. Eğitim programlarının yenilenmesine ilişkin tasarımlar gerektiğinde pilot çalışma yapılmadan literatüre dayalı karşılaştırmalar yapılarak uygulamaya konur.

Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:4/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003
---	--



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.3.6 TASARIM VE GELİŞTİRME GEÇERLİLİĞİ

Tasarım olarak gerçekleştirilen hizmetler, üniversite eğitim/öğretim hizmetlerinin içine dahil edilmeden önce geçerliliği tekrar kontrol edilir ve farklı kullanımı olup olamayacağına karar verilir.

7.3.7 TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİNİN KONTROLÜ

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Tasarım Tanımlama Formu (**KYS/FRM-7.4-01**)
- Tasarım Değişiklik Talep Formu (**KYS/FRM-7.4-02**)
- Tasarım Takip Listesi (**KYS/FRM-7.4-03**)
- Tasarım Geliştirme Planı (**KYS/FRM-7.3-04**)

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006 Revizyon Numarası : 01
---	---



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.4 SATINALMA

7.4.1 SATINALMA PROSESİ

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.

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

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

7.4.2 SATINALMA BİLGİSİ

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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:6/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.4.3 SATINALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI

Başkent Üniversitesi eğitim öğretim hizmet sunumu kapsamında satın aldığı kırtasiye malzemesi laboratuvar malzemesi, araç, gereç ve demirbaş malzemelerinin doğrulamasına ilişkin düzenlemeleri Malzeme /Hizmet Alım Sözleşmelerinde belirtir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- | | |
|--|----------------|
| ✓ Satın alma Prosedürü | 7.4 |
| ✓ Başkent Üniversitesi Alım Satım ve İhale Yönetmeliği | |
| ✓ Satın Alma Proses Akış Planı | SAL-PAP-01 |
| ✓ Özel Malzeme Alım Proses Planı | SAL- İŞK-02 |
| ✓ Tedarikçi Değerlendirme Proses Planı | SAL-İŞK-03 |
| ✓ Satın alma Ünitesi Girdi Muayene ve Deney Proses Planı | SAL-İŞK-04 |
| ✓ Satın alma Ünitesi Tıbbi Malzeme Deposu Proses Planı | SAL-İŞK-05 |
| ✓ Satın alma Ünitesi Kırtasiye Malzeme Deposu Proses Planı | SAL-İŞK-06 |
| ✓ Satın alma Ünitesi Rutin Malzeme Deposu Proses Planı | SAL-İŞK-07 |
| ✓ Muayene Deney Formu | Form No: 48.4 |
| ✓ Tedarikçi Değerlendirme Formu | Form No: 48.8 |
| ✓ Tedarikçi Tetkik Değerlendirme Formu | Form No: 48.15 |
| ✓ Tedarikçi Tetkik Değerlendirme Programı | Form No: 48.16 |

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
---	---



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNULMASI

7.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANIN 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 9001/2008 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ 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

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 28 Aralık 2010 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Kenan Araz	Sayfa Sayısı:8/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

İdari ve Destek Proses; 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 dokümante edilmesinden sorumludurlar

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- ✓ İdari ve Destek Hizmet Proses Akış Planları
- ✓ Başkent Üniversitesi Yönetmeliği

7.5.2 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ

Eğitim/öğretim süreçleri içinde bu madde ile ilgili kontrol dışı faktörler bulunabileceğinden kalite yönetim sisteminde kapsam dışı bırakılmıştır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 01. 03. 2007 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 9/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.5.3 BELİRLEME 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.

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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
---	---

Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:10/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003
---	---

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.



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

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.

Uygun olmayan hizmetlerin tespitinde Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü gerekleri yerine getirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ 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

7.5.4 MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

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

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 11/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

7.5.5 ÜRÜNÜN MUHAFAZASI

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.

İLGİLİ DOKÜMAN

- ✓ Ürünün Muhafazası Prosedürü
- ✓ PDRM Hizmet Prosesi
- ✓ Sağlık Spor ve Kültür Hizmet Prosesi
- ✓ Özel Güvenlik ve İdari Müdürlük Hizmet Prosesi

7.6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Başkent Üniversitesi Eğitim/Öğretim hizmet proseslerinde kalibrasyon ihtiva eden izleme-ölçme cihazları kullanılmadığı için bu madde kalite yönetim sistemi dışında bırakılmıştır..

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 12/12 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.ÖLÇME , ANALİZ İYİLEŞTİRME

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ 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

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 1/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.2.1 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Veri Analizi Prosedürü **8.4**
- ✓ Başkent Üniversitesi Öğrenci Konseyi Yönergesi
- ✓ Kariyer Yönlendirme Hizmet Prosesi
- ✓ Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:2/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.2.2 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. Açıklanan olumlu ve olumsuz gözlemlere göre takip tetkiki için birimin ve uygunsuzluğun niteliğine göre yeterli süre tanınır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: 03.04.2006 Revizyon Numarası :01
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:3/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ İç Tetkik Prosedürü **8.2.2**
- ✓ Yıllık İç Kalite Tetkik Planı **KYS/FRM-8.2.2-01**
- ✓ İç Kalite Tetkik Uygunsuzluk ve Takip Formu **KYS/FRM-8.2.2-02**

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 4/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.2.3 PROSESLERİN ÖLÇÜM VE İZLENMESİ

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ İç Tetkik Prosedürü **8.2.2**
- ✓ Düzeltici /Önleyici Faaliyetler Prosedürü **8.5.2-3**
- ✓ Birimlerin Proses kalite hedefleri
- ✓ Düzeltici Faaliyet İsteği ve İzleme Formu **KYS/FRM-8.5-01**
- ✓ Önleyici Faaliyet İsteği ve İzleme Formu **KYS/FRM8.5.3-02**

8.2.4 HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

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.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 5/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



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 değerlendirilir.

Düzeltilme ve doğrulama önerileri geliştirilir, planlanır ve uygulanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Muayene ve Deney Prosesi
- ✓ Danışmanlık Prosesi
- ✓ Yeni kayıt İş Akış Prosesi
- ✓ Mezuniyet ve diploma prosesi
- ✓ Burs Prosesi
- ✓ Birimlere ait Prosesler

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 6/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.3 UYGUN OLMAYAN HİZMETİN 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 Yönetim Temsilcisi 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.

İlgili kayıtlar, kalite kayıt şartlarına uygun olarak muhafaza edilir ve uygulanan düzeltici faaliyet ve sonuçları hakkında Yönetim Temsilcisi bilgilendirilerek gerekli değerlendirmeler gerçekleştirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü 8.3
- ✓ Uygunsuzluk Tespit ve İzlem Formu KYS/FRM 8.3-02

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı:7/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.4 VERİ ANALİZİ

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 ulaşım 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Veri Analiz Prosedürü 8.4

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 8/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

8.5 İYİLEŞTİRME

8.5.1 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.

8.5.2 DÜZELTİCİ FAALİYETLER 8.5.3 ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

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 çıkmasını önlemek için uygulamaya aktarılması düşünülen faaliyetlerde birim çalışanları tarafından Uygunsuzluk Tespit ve İzlem Formu (KYS/FRM-8.3-02) doldurulur ve sorun o anda düzeltilebilecek bir sorun ise düzeltilip kapatılır, aynı sorun birkaç kez tekrarlandığında ya da sorunun niteliğine göre hemen Düzeltici Faaliyet İstek ve İzlem (KYS/ FRM8.5.2-01) veya Önleyici Faaliyet İstek İzlem Formuna (KYS/FRM-8.5-3-01) aktarılır. Bu formlarda Düzeltici /Önleyici 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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü 8.5.2 -8.5.3
- ✓ Düzeltici Faaliyet İstek ve İzlem Formu KYS/FRM-8.5.2-01
- ✓ Önleyici Faaliyetler İstek ve İzlem Formu KYS/FRM-8.5-3-01

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Sibel GÜNEYSU	Revizyon Tarihi: Revizyon Numarası :00
Onaylayan: Rektör Prof. Dr. Mehmet HABERAL	Sayfa Sayısı: 9/9 Uygulama Tarihi. 15.10.2003

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRME ŞEMASI



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRME DÖNGÜSÜ

