



# **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI**

Santral: (236) 201 10 00 Faks: (236) 237 24 42  
Şehit Prof. Dr. İlhan Varank Yerleşkesi 45140 - Yunusemre - MANİSA  
KEP Adresimiz: celalbayeruniversitesi@hs01.kep.tr  
UETS Adresimiz: 35375-65739-24348

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

|        | <b>İÇİNDEKİLER<br/>KONU</b>                                    | <b>Sayfa<br/>No</b> | <b>ISO9001<br/>Madde No</b> | <b>KDDAİ<br/>Madde No</b>          |
|--------|----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------------|
|        | KYS El Kitabı Revizyon Tablosu                                 | 4                   | -                           |                                    |
| 0.0.   | GİRİŞ – Kurumumuzu Tanıyalım .....                             | 5                   | -                           |                                    |
| 1.0.   | KAPSAM                                                         | 6                   | 1.                          |                                    |
| 2.0.   | ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR                       | 6                   | 2.                          |                                    |
| 3.0.   | TERİMLER VE TARİFLER                                           | 7                   | 3.                          |                                    |
| 4.0.   | KURULUŞUN BAĞLAMI                                              | 9                   | 4.                          |                                    |
| 4.1.   | Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması .....                      | 9                   | 4.1.                        |                                    |
| 4.2.   | İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması ..... | 10                  | 4.2.                        |                                    |
| 4.3.   | Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi .....        | 11                  | 4.3.                        |                                    |
| 4.4.   | Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri .....                      | 12                  | 4.4.                        | A.1.1. – A.3.4.                    |
| 5.0.   | LİDERLİK                                                       | 14                  | 5.                          | A.1.2.                             |
| 5.1.   | Liderlik ve Taahhüt .....                                      | 14                  | 5.1.                        | A.1.2.                             |
| 5.1.1. | Genel .....                                                    | 14                  | 5.1.1.                      | A.1.2.                             |
| 5.1.2. | Öğrenci / Paydaş Odaklılık .....                               | 15                  | 5.1.2.                      | A.1.2.                             |
| 5.2.   | Politika .....                                                 | 16                  | 5.2.                        | A.2.1.                             |
| 5.2.1. | Kalite Politikasının Oluşturulması .....                       | 16                  | 5.2.1.                      | A.2.1.                             |
| 5.2.2. | Kalite Politikasının Duyurulması .....                         | 16                  | 5.2.2.                      | A.2.1.                             |
| 5.3.   | Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....                   | 17                  | 5.3.                        | A.1.1.                             |
| 6.     | PLANLAMA                                                       | 19                  | 6.                          |                                    |
| 6.1.   | Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....                | 19                  | 6.1.                        |                                    |
| 6.2.   | Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama .....         | 21                  | 6.2.                        | A.2.2.                             |
| 6.3.   | Değişikliklerin Planlanması .....                              | 22                  | 6.3.                        | A.1.3.                             |
| 7.     | DESTEK                                                         | 23                  | 7.                          |                                    |
| 7.1.   | Kaynaklar .....                                                | 23                  | 7.1.                        | A3.3–B3.1–C1.2–<br>D.1.2. – A.5.2. |
| 7.1.1. | Genel .....                                                    | 23                  | 7.1.1.                      | A.3.3.                             |
| 7.1.2. | Kişiler .....                                                  | 23                  | 7.1.2.                      | B4.1- B4.2- B4.3<br>- A.3.2        |
| 7.1.3. | Alt Yapı .....                                                 | 23                  | 7.1.3.                      | B3.1-B3.3                          |
| 7.1.4. | Süreçlerin İşletimi İçin Çevre .....                           | 24                  | 7.1.4.                      | B.3.4.-B.3.5.                      |
| 7.1.5. | İzleme ve Ölçme Kaynakları .....                               | 25                  | 7.1.5.                      |                                    |
| 7.1.6. | Kurumsal Bilgi .....                                           | 27                  | 7.1.6.                      | A.3.1.                             |
| 7.2.   | Yeterlilik .....                                               | 27                  | 7.2.                        | A.3.2.                             |
| 7.3.   | Farkındalık .....                                              | 28                  | 7.3.                        |                                    |
| 7.4.   | İletişim .....                                                 | 29                  | 7.4.                        | A..1.5.                            |
| 7.5.   | Dokümante Edilmiş Bilgi .....                                  | 29                  | 7.5.                        |                                    |
| 7.5.1. | Genel .....                                                    | 29                  | 7.5.1.                      |                                    |
| 7.5.2. | Oluşturma ve Güncelleme .....                                  | 30                  | 7.5.2.                      |                                    |
| 7.5.3. | Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü .....                      | 31                  | 7.5.3.                      |                                    |

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü**Onaylayan**  
Rektör

|        | <b>İÇİNDEKİLER<br/>KONU</b>                                        | <b>Sayfa<br/>No</b> | <b>ISO9001<br/>Madde No</b> | <b>KDDAİ<br/>Madde No</b>    |
|--------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 8.     | OPERASYON                                                          | 32                  | 8.                          |                              |
| 8.1.   | Operasyonel Planlama ve Kontrol .....                              | 32                  | 8.1.                        | A.1.4.                       |
| 8.2.   | Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar .....                               | 33                  | 8.2.                        |                              |
| 8.2.1. | Öğrenci ile İletişim .....                                         | 33                  | 8.2.1.                      | A.1.5. – A.4.1.              |
| 8.2.2. | Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi .....              | 34                  | 8.2.2.                      |                              |
| 8.2.3. | Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi .....          | 35                  | 8.2.3.                      |                              |
| 8.2.4. | Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi .....                   | 36                  | 8.2.4.                      |                              |
| 8.3.   | Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi .....                | 36                  | 8.3.                        | B.1.1.                       |
| 8.3.1. | Genel .....                                                        | 36                  | 8.3.1.                      | B.1.1.                       |
| 8.3.2. | Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması .....                         | 36                  | 8.3.2.                      | B.1.1.                       |
| 8.3.3. | Tasarım ve Geliştirme Girdileri .....                              | 37                  | 8.3.3.                      | B.1.1.                       |
| 8.3.4. | Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü .....                            | 38                  | 8.3.4.                      | B.1.1–B1.2-B1.3              |
| 8.3.5. | Tasarım ve Geliştirme Çıktıları .....                              | 39                  | 8.3.5.                      | B.1.1. – B.1.4.              |
| 8.3.6. | Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri .....                         | 39                  | 8.3.6.                      | B.1.1. – B.1.5.              |
| 8.4.   | Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü ..... | 40                  | 8.4.                        |                              |
| 8.4.1. | Genel .....                                                        | 40                  | 8.4.1.                      |                              |
| 8.4.2. | Kontrolün Tipi ve Boyutu .....                                     | 41                  | 8.4.2.                      |                              |
| 8.4.3. | Dış Tedarikçi İçin Bilgi .....                                     | 42                  | 8.4.3.                      |                              |
| 8.5.   | Üretim ve Hizmet Sunumu .....                                      | 42                  | 8.5.                        |                              |
| 8.5.1. | Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü .....                          | 42                  | 8.5.1.                      | B.1.6.                       |
| 8.5.2. | Tanımlama ve İzlenebilirlik .....                                  | 43                  | 8.5.2.                      |                              |
| 8.5.3. | Öğrenci/Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet .....             | 44                  | 8.5.3.                      |                              |
| 8.5.4. | Muhafaza .....                                                     | 45                  | 8.5.4.                      |                              |
| 8.5.5. | Teslimat Sonrası Faaliyetler .....                                 | 46                  | 8.5.5.                      | A.4.3.-C.1.3.                |
| 8.5.6. | Değişikliklerin Kontrolü .....                                     | 46                  | 8.5.6.                      |                              |
| 8.6.   | Ürün ve Hizmet Sunumu .....                                        | 46                  | 8.6.                        |                              |
| 8.7.   | Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....                              | 47                  | 8.7.                        |                              |
| 9.0.   | PERFORMANS DEĞERLENDİRME                                           | 50                  | 9.                          |                              |
| 9.1.   | İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....                       | 50                  | 9.1.                        | A2.3-B2.2-C3.1-<br>C3.2-D2.1 |
| 9.1.1. | Genel .....                                                        | 50                  | 9.1.1.                      | A.2.3.                       |
| 9.1.2. | Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti .....                                   | 51                  | 9.1.2.                      | A2.3-A4.1-A4.2               |
| 9.1.3. | Analiz ve Değerlendirme .....                                      | 51                  | 9.1.3.                      | A.2.3. – A.5.3.              |
| 9.2.   | İç Denetim .....                                                   | 52                  | 9.2.                        |                              |
| 9.3.   | Yönetimin Gözden Geçirmesi .....                                   | 53                  | 9.3.                        |                              |
| 9.3.1. | Genel .....                                                        | 53                  | 9.3.1.                      |                              |
| 9.3.2. | Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri .....                         | 54                  | 9.3.2.                      |                              |
| 9.3.3. | Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları .....                         | 54                  | 9.3.3.                      |                              |
| 10.0.  | İYİLEŞTİRME                                                        | 55                  | 10.                         |                              |
| 10.1.  | Genel .....                                                        | 55                  | 10.1.                       | A.5.1.                       |
| 10.2.  | Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....                            | 55                  | 10.2.                       |                              |
| 10.3.  | Sürekli İyileştirme .....                                          | 56                  | 10.3.                       | A.1.3.                       |

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü**Onaylayan**  
Rektör

**REVİZYON TABLOSU**

| Revizyon No | Tarih      | Revizyon İçeriği                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0           | 11.01.2021 | Orijinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1           | 02.12.2022 | <p>Madde 4.2’de ilgili tarafların beklentilerinin tespitinde kullanılan araçlara, Öğrenci Senatosu toplantıları, Kurum İç Değerlendirmeleri ve Akran Değerlendirmeleri eklenmiştir.</p> <p>Madde 4.3 ve 4.4’te Kalite Yönetim Sistemimizin kapsamına YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri dahil edilmiştir.</p> <p>Madde 5.3’te MCBÜ Organizasyon Şeması ve Kalite Güvence ve Akreditasyon Organizasyon Şemasına yer verilmiştir.</p> <p>Madde 6.1’de SWOT sözcüğü yerine Türkçe karşılığı olan GZFT sözcüğü kullanılmıştır.</p> <p>Madde 7.2.d bendine “Hizmet içi eğitimler katılımcı listeleri, memnuniyet anketleri, CBÜSEM kayıtları ile izlenmektedir” ibaresi eklendi.</p> <p>Madde 9.1.1’de akademik birimlerin performans değerlendirme metotlarına Öz Değerlendirme ve Akran Değerlendirme uygulamaları eklenmiştir.</p> <p>Madde 9.1.2’de öğrencilerin memnuniyetini tespit etmeye yönelik uygulamalara Öğrenci Senatosu Yönergesi eklenmiştir.</p> <p>Madde 9.2.1’de iç denetim kriterlerine YÖKAK Dış Denetim ve Akreditasyon Ölçütleri eklenmiştir.</p> <p>Madde 9.3’te yönetim gözden geçirmesinde Kalite Komisyonu toplantılarına atıf yapılmıştır.</p> <p>Madde 9.3.3’te YÖKAK Dış Denetim ve Akreditasyon Ölçütlerinin Üst Yönetim tarafından gözden geçirilmesine kanıt olarak Kurum İç Değerlendirme Raporlarına atıf yapılmıştır.</p> <p>Madde 10.3’te sürekli iyileştirme kapsamında Üniversitemizin PUKÖ döngülerine atıf yapılmıştır.</p> <p>Genel olarak kalite kayıtlarının muhafazasını içeren maddelerde MCBÜ Bilgi Yönetim Politikalarına atıf yapılmıştır.</p> <p>Genel olarak el kitabında “proses” sözcükleri “süreç” olarak değiştirilmiştir.</p> <p>Genel olarak atıflardaki bağlantılar kaldırılmıştır.</p> <p>Genel olarak el kitabında “müşteri” sözcüğü yerine “öğrenci / paydaş” kavramı kullanılmıştır.</p> |
| 2           | 18.10.2024 | <p>MCBÜ Kalite El Kitabı YÖKAK KDDAİ 3.1.1 akreditasyon şartları ile ilişkilendirilmiştir. Bu kapsamda “İçindekiler” başlığı altında KDDAİ başlıklarına da yer verilmiş ve ilgili başlık altında içerik güncellenmiştir.</p> <p>Yeni yürürlüğe giren MCBÜ Kalite Güvencesi Yönergesi ilgili bölümlere eklenmiştir.</p> <p>Madde 10.3. Sürekli İyileştirme sürecine PUKÖ Döngüleri eklendi.</p> <p>Referans verilen dokümanların hatalı bağlantıları kaldırıldı.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Hazırlayan**

Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**

Rektör

## **0.0. GİRİŞ**

### **MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ**

11 Temmuz 1992 tarih ve 21282 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 3837 sayılı kanunun 25. maddesine eklenen 15. ek maddesi ile “Celâl Bayar Üniversitesi” olarak kurulmuştur. 2016 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisinde kabul edilen torba kanun ile adı “Manisa Celal Bayar Üniversitesi” olarak değiştirilmiştir.

Son Osmanlı Mebusan Meclisi Saruhan Mebusu, milli mücadelede Atatürk'ün silah arkadaşı ve son başbakanı, ilk sivil Cumhurbaşkanı Celal Bayar'dan adını alan Manisa Celal Bayar Üniversitesi, bölgenin sosyal ve kültürel beklentilerine ve gereksinimlerine cevap veren eğitim-öğretim ve araştırma üniversitesi haline gelmiştir.

Bugün 1 enstitüsü, 16 fakültesi, 2 yüksekokulu, 15 meslek yüksekokulu, 32 uygulama ve araştırma merkezi, 1 Teknokent ve 1 sağlık uygulama ve araştırma merkezi (Hafsa Sultan Hastanesi) olmak üzere toplam 68 birim ile eğitim ve öğretime devam eden Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Ege Bölgesi'nin en büyük üç üniversitesinden biridir.

Türkiye'nin ve Ege Bölgesi'nin tarihi ve kültürel dokusu en zengin illerinden biri olan Manisa, Manisa Celal Bayar Üniversitesi ile ve bu üniversitenin bilimsel çalışma ve araştırmaları ile gelecekte de daima ön planda olacak ve bir üniversite şehri olarak anılacaktır.

Üniversitemiz, tarihimize ışık tutan, bugünümüzün ve geleceğimizin bir parçası olan Manisa Lalesi'ni simge olarak seçerek sevgi, bilgi ve gelişmeyi geçmişten geleceğe taşımayı kabul etmiştir.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

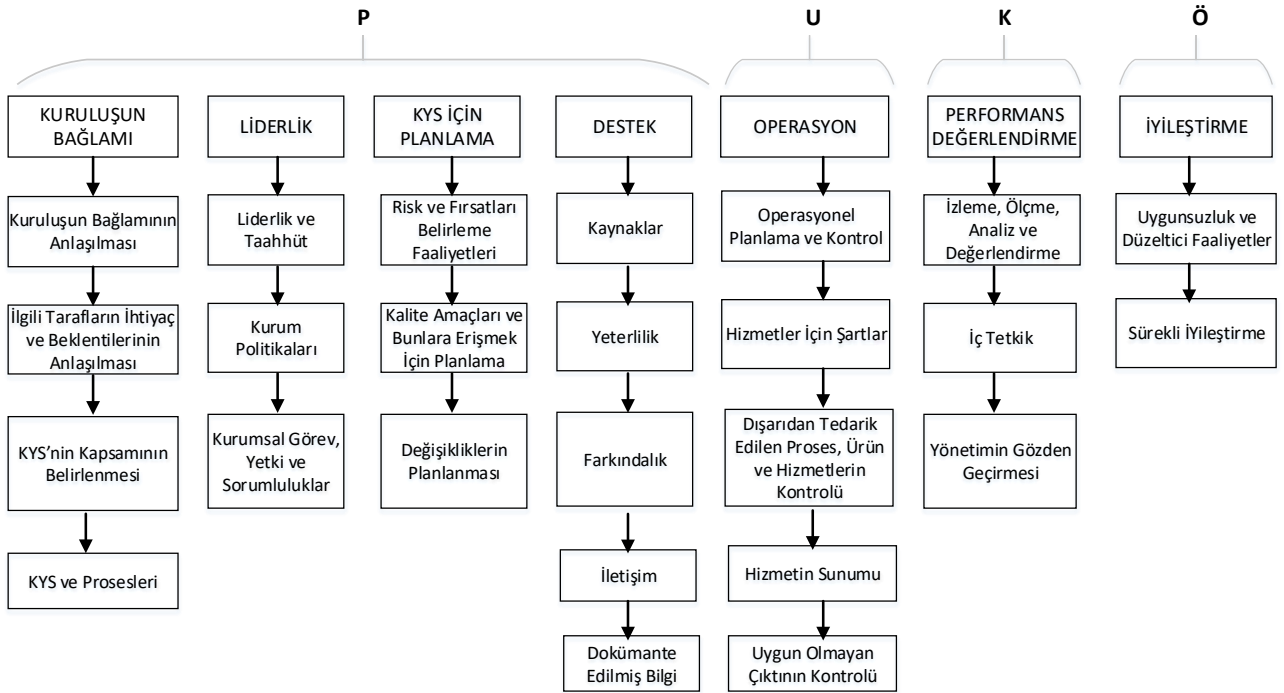
---

**Onaylayan**  
Rektör

## 1.0. KAPSAM

Bu KYS El Kitabı, aşağıdaki durumlarda, MCBÜ'nün KYS'nin karşılaması gereken şartları kapsar:

- Öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan yükseköğretim hizmetlerini düzenli olarak sağlama yeteneğini gösterme ihtiyacı olduğunda ve
- Öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi için gereken süreçler dahil, sistemi sürekli iyileştirerek ve etkin olarak uygulayarak öğrenci/paydaş memnuniyeti artırılmak amaçlandığında.



## 2.0 ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Bu KYS El Kitabı “TS-EN-ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar” standardındaki maddelere paralel olarak hazırlanmıştır. Aynı zamanda YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme, Akreditasyon ve İzleme (KDDAİ) Kılavuzunun şartlarını nasıl sağladığını da açıklamaktadır. Bu bağlamda yukarıda “İçindekiler” başlığı altında KYS El Kitabının hangi başlığının, ISO9001 standardına ve KDDAİ yükümlülüklerine karşılık geldiği gösterilmektedir.

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

MCBÜ öğrencilerine sunduğu yükseköğretim hizmetlerini, öncelikle yasal şartlara uygun olarak vermektedir. Yasal şartları aşmamak üzere öğrenciler ve toplumun beklentileri de dikkate alınmaktadır. Yasal şartlar ve atıf yapılan standartlar, KYS'mizde "Dış Kaynaklı Doküman" olarak tanımlanmaktadır. Bu dokümanların versiyonlarının geçerliliği en az yılda bir kez, Kalite Koordinatör Yardımcıları veya Kalite Koordinatörünün görevlendireceği Koordinatörlük personeli tarafından ilgili web sitelerinden (Türk Standartları için [www.tse.org.tr](http://www.tse.org.tr) mevzuatlar ilgili bakanlığın web sayfasından ya da [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr) adresinden) ya da doğrudan kaynağı ile temas kurularak izlenir.

### 3.0. TERİMLER VE TARİFLER

Bu KYS El Kitabında kullanılan terim ve tarifler TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler standardındaki tanımlara uygun olarak kullanılmıştır.

**MCBÜ:** Manisa Celal Bayar Üniversitesi

**YÖK:** Yüksek Öğretim Kurumu

**YÖKAK:** Yüksek Öğretim Kalite Kurulu

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**BKYS:** Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

**KDDAİ:** Kurumsal Dış Değerlendirme, Akreditasyon ve İzleme

**EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi

**ÖBS:** Öğrenci Bilgi Sistemi

**Ürün** terimi; ISO9000 standardında "Bir sürecin sonucu" olarak tanımlanmıştır. MCBÜ, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle "ürün" kelimesi MCBÜ KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde "hizmet" olarak kullanılmıştır.

**Müşteri:** Bir kişi veya kuruluş için amaçlanan veya bunlar tarafından talep edilen bir ürün veya hizmeti teslim alabilecek veya teslim alan hizmeti alan kuruluş veya kişi olup, MCBÜ'nden yükseköğretim hizmeti alan öğrencileri ifade etmektedir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolaylı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Öğrencilerimiz dışında hizmetlerimizden dolaylı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar "paydaş" olarak anılmaktadır.

**Öğrenci/Paydaş Tatmini:** Şartların yerine getirildiğinin, beklentilerinin karşılandığının Öğrenci/Paydaş tarafından algılanan tatmin derecesi

**Kalite Yönetim Sistemi:** Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

**Çevre:** Bir kuruluşun, faaliyetlerini yürüttüğü hava, su, toprak, doğal kaynaklar, flora, fauna ile insanları da kapsayan ortam ve bunlar arasındaki ilişki.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

**Kalite Planlaması:** Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan, gerekli çalışma süreçlerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin bir bölümü.

**Sürekli İyileştirme:** Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar edilen faaliyet

**Etkinlik:** Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesi

**Verimlilik:** Elde edilen sonuç ve kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki

**Sağlayıcı (Tedarikçi):** MCBÜ’ne bir ürün veya hizmet sağlayanlar.

**Dış Sağlayıcı (Dış Tedarikçi):** MCBÜ’nün bir parçası olmayan sağlayıcı (tedarikçi).

**Proses:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı. Bu KYS El Kitabında ve onun referans gösterdiği bazı dokümanlarda, “PROSES” kavramı yerine “SÜREÇ” kavramı kullanılmıştır.

**Prosedür:** Bir faaliyeti veya süreci yerine getirmek için belirlenen yol

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi

**İyileştirme Faaliyeti:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyet

**Düzeltilici Faaliyet:** Saptanan uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet.

**Doküman:** Bilgi ve onun destekleyici ortamı. Örnek, kayıt, özellik, prosedür dokümanı, çizimi rapor, standart.

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştiren faaliyetin delilini sağlayan doküman

**Veri:** Bir nesne ile ilgili gerçekler.

**Bilgi:** Anlamlı veri.

**Dokümanite Edilmiş Bilgi:** MCBÜ ve içinde bulunduğu ortam tarafından kontrol edilmesi ve sürdürülmesi gereken bilgi.

**Şikayetçi:** Şikayeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

**Şikayet:** Bir kuruluşa ürünleri / hizmetleri veya şikayetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

**Geri Bildirim:** Ürünler /hizmetler veya şikâyetleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

**Tehlike:** İnsanların yaralanması veya sağlığının bozulması veya bunların birlikte gerçekleşmesine sebep olabilecek kaynak, durum veya işlem.

**Risk:** 6331 sayılı İSG yasasına göre; tehlikeli bir olayın veya maruz kalma durumunun meydana gelme olasılığı ile olay veya maruz kalma durumunun yol açabileceği yaralanma veya sağlık bozulmasının ciddiyet derecesinin birleşimi.

**Risk:** ISO9001’e göre; belirsizlik etkisi (negatif veya pozitif olabilir).

**Kabul Edilebilir Risk:** Yasal zorunluluklara göre, tolere edebileceğimiz düzeye indirilmiş risk.

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

**Katılım:** Bir faaliyet, olay veya durumun içinde yer alma.

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

**Kuruluşun Bağlamı:** MCBÜ'nün hedeflerini geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü.

**İlgili Taraf (Paydaş):** Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar veya faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş.

**Amaç:** Ulaşılmak istenen sonuç.

**Çıktı:** Bir sürecin sonucu.

**Performans:** Ölçülebilen sonuç.

## **4.0. KURULUŞUN BAĞLAMİ**

### **4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması**

Üniversitemizin bağlamı; hedeflerimizi ve hedeflerimiz ile ilgili riskleri, kapsamımızı, paydaşlarımızın ve ilgili diğer tarafların ihtiyaç ve beklentilerini, sağladığımız hizmetleri, kullandığımız süreçlerin karmaşıklığını ve etkileşimlerini, üniversitemiz personelinin yeteneklerini ve organizasyonel yapımızı da kapsayan iç ve dış hususlarımızı içermektedir. Kurumumuzun bağlamı, üniversitemizin paydaş beklentilerini karşılayacak hizmetleri sunma kabiliyetine ve uygulanabilir yasal gereklilikleri veya üniversitemizin paydaş memnuniyetini artırma amacına etkisi olup olmamasına bağlıdır.

MCBÜ, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve KYS'nin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilmesi yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiş ve dokümante edilmiş bilgi olarak tüm personeline duyurmuştur.

Referans: Kurumsal İç ve Dış Hususlar Listesi (001.LST.001)

MCBÜ bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve belirli periyotlarda gözden geçirmektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (001.PRS.001)

### **4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması**

MCBÜ, öğrencilerin ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan yükseköğretim hizmetlerini düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı KYS ile ilgili tarafları ve bunların KYS ile ilgili ihtiyaç ve beklentilerini belirlemiş ve dokümante edilmiş bilgi olarak tüm personeline duyurmuştur.

Referans: İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri Listesi (001.LST.002)

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

MCBÜ bu ilgili taraflar hakkındaki bilgiler ile ilgili tarafların şartlarını anket, toplantı, stratejik plan çalışması, iç kontrol vb yollarla izlemekte ve belirli periyotlarda gözden geçirmektedir.

Referans: Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (001.PRS.001)  
Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

#### **4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi**

Bu KYS El Kitabı, MCBÜ'nün Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerinde;

- Öğrencilerinin isteklerini ve toplumun beklentilerini tespit etmek, karşılamak ve aşmak,
- Bunu yaparken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal şartlara uyduğunu göstermek,
- Personelimizin güvenliği, öğrencilerimizin, tedarikçilerimizin ve kişisel gelişimimizin ön planda olduğu bir çalışma ortamı sağlamak,
- Kurumun genel performansını, kapasitesini kullanılabilmesini sağlamak, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi ve süreçlerin geliştirilmesi ile öğrencilerimizin ve toplumun kurumumuzun eğitim öğretim memnuniyetinin artırılması

amaçlarına yönelik KYS şartlarının nasıl yerine getirildiğine ilişkin hususları kapsar.

MCBÜ öğrenci odaklı bir yükseköğretim kurumu olarak, sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini sürekli geliştirmeyi ve böylece topluma sürekli değer katacak öğrenciler yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da üniversitelerin temel sorumlulukları arasındadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde, *MCBÜ'de Yükseköğretim hizmetlerinin dışında başta Ar-Ge çalışmaları olmak üzere, Teknokent, hastane hizmetleri, sınai mülkiyet hakları, bilimsel projeler, akademik yayınlar, yörenin kültürel ve tarihsel dokusunu korumaya yönelik faaliyetler, iş dünyası ile iş birlikleri gibi pek çok faaliyet gerçekleştirilmektedir.* Bu faaliyetlerin bir kısmı MCBÜ tarafından yürütülürken, bir kısmı da MCBÜ'nün liderliği, katılımı veya desteği ile oluşan, vakıf, dernek veya şirket tüzel kişilikleri tarafından sürdürülmektedir.

Kurumumuzun KYS hizmet kapsamı, “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda *YÖKAK Akreditasyon Kriterlerini de içeren aşağıdaki hizmetler yer almaktadır:*

- *Liderlik, yönetim ve kalite*
- *Eğitim öğretim*
- *Araştırma ve geliştirme*
- *Toplumsal katkı*

Kurumumuzun KYS yukarıda adı geçen hizmetlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve geliştirilmesinde coğrafi olarak sınırlandırılmaksızın aktif katılımı olan tüm akademik ve

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

*idari birimleri kapsamaktadır. İstisna olarak Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, MCBÜ Teknoloji Geliştirme Bölgesi A.Ş. (Teknokent), Hafsa Sultan Hastanesi ve Deneysel Fen Bilimleri Araştırma Merkezi (DEFAM) kendi kalite yönetim sistemlerini oluşturdıkları için ISO9001 KYS kapsamı dışında bırakılmışlardır.*

Bu kapsam belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınmıştır:

a) İç ve dış hususlar

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı – Madde 4.1.

b) İlgili tarafların şartları

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı – Madde 4.2.

c) Sunduğumuz yükseköğretim hizmetleri.

Hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

MCBÜ, TS-EN-ISO9001:2015 standardının tüm şartlarını ve YÖKAK tarafından belirlenen “Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerini” yerine getirmekle yükümlüdür.

#### **4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri / A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı**

**4.4.1.** MCBÜ TS-EN-ISO9001:2015 standardının ve YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerinin öngördüğü şartlara uygun olarak, KYS’ni oluşturmuş, dokümente etmiş ve uygulamaktadır. MCBÜ bu uygulamanın sürekliliğini sağlamak ve KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

MCBÜ bu kapsamda TS-EN-ISO9001:2015 standardının ve YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerinin şartlarını uygulamaya yönelik “KYS El Kitabı”nı ve onun referans gösterdiği KYS dokümanlarını hazırlamıştır. MCBÜ bu dokümanlara uygun olarak, hizmet sunduğu öğrenciler ve paydaşların tatminine yönelik faaliyetleri de içine alan uygulamaları yürütmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Tedarikçi, hizmeti alan öğrenci/paydaş ve kurum içi iletişimi kolaylaştırıcı uygulamalarıyla da KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı – Madde 10.1.

MCBÜ;

a) KYS’nin gerektirdiği süreçlerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını belirlemiş ve süreç akış şemalarında tanımlamıştır.

Referans: Süreç Akış Şemaları

b) Süreçlerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini belirlemiştir.

Referans: Kalite Yönetim Sistemi Fonksiyonel Süreç Etkileşim Tablosu  
Kalite Yönetim Sistemi Süreci

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

- c) Süreçlerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterleri ve metotları (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referans: Süreç Akış Şemaları

- d) Süreçlerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken eğitilmiş personel, alt yapı ve çalışma ortamı gibi kaynakların ve bilginin hazır bulundurulmasını sağlamıştır.

Referans: Stratejik Planlama ve İzleme Süreci

- e) Süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlemiştir.

Referans: Süreç Akış Şemaları

- f) Risk ve fırsatları belirlemiştir.

Referans: Risk Yönetimi Prosedürü

- g) Bu süreçleri tutulan kayıtlar ve belirlenen metotlarla izlemekte, ölçmekte (uygulanabilir olduğunda), analiz etmekte ve ihtiyaç duyduğunda gerekli değişiklikleri uygulamaktadır.

Referans: Ders Öğretim Planları

- h) Planlanmış sonuçları başarmak ve süreçleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bu faaliyetler hedeflere ulaşmaya ve daha ileriye götürmeye yönelik faaliyetler, iç denetimler, yönetim gözden geçirme, kıyaslama, kurum iç değerlendirmeleri, akran değerlendirmeleri, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler vb'dir.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi  
İç Tetkik Prosedürü  
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü  
Sürekli İyileştirme Prosedürü (001.PRS.002)

Bu süreçler, MCBÜ tarafından, TS-EN-ISO9001:2015 standardında belirtilmiş şartlara ve YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerine uygun olarak yönetilmektedir. Süreçler, yine aynı dokümanda belirtilen periyotlarda ve metotlarla Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu veya Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmekte ve sonuçları sürekli iyileştirme çalışmalarında kullanılmaktadır.

Referans: Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü (001.PRS.001)  
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü (001.PRS.002)

Yükseköğretim hizmetleri 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre yürütülmekte olup, MCBÜ'nün sunduğu hizmetlerde, bazı süreçler dışarıdan tedarik edilmekte ve dış kaynaklı süreç şeklinde ifade edilmektedir.

**MCBÜ'de sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu etkileyebilecek dış kaynaklı süreçler;**

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

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

- Yükseköğretim programlarının tasarım doğrulama ve geçerli kılma işlemleri MCBÜ Rektörlük Makamının inceleme ve onayından sonra YÖK tarafından değerlendirilmekte ve her yıl belirlenen kontenjanlarla geçerliliğine karar verilmektedir.
- Sınai mülkiyet hakları için başvuru ve değerlendirme ve karar verme süreçleri Türk Patent Enstitüsü tarafından yürütülen dış kaynaklı süreçtir.

#### 4.4.2. MCBÜ ihtiyaç duyduğu ölçüde;

- a) Bu süreçlerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte,
- b) Süreçlerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi sürdürmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

## 5.0. LİDERLİK / A.1.2. Liderlik

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

MCBÜ Rektörlüğü üniversitenin Üst Yönetimi olarak, KYS'nin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli tüm faaliyetlerin yerine getirileceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Bu taahhütlerin yerine getirilmesine dair kanıtlarını aşağıdaki yollarla sağlamaktadır:

- a) KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- b) Kalite politikasının (Madde 5.3.) ve kalite amaçlarının (Madde 5.4.1.) oluşturulması ve bunların MCBÜ'nün stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- c) KYS şartlarının MCBÜ'nün iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- e) Kuruluşumuzun ihtiyacı olan eğitimli personel, iletişim araçları, bilgi, finans gibi kaynakların bulunabilirliğinin güvence altına alınması (Madde 6.0.),
- f) Etkin kalite yönetimi ve KYS şartlarına uygunluğun önemi konusunda Tüm MCBÜ personelinin iletişim süreçleri (eğitim, toplantı, yazışmalar, elektronik haberleşme vb) aracılığı ile bilinçlendirilmesiyle (Madde 7.3.),
- g) KYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi (Madde 10.0.),
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi her yıl tüm personeli kapsayan kurum kültürü ve liderlik anketleri ile değerlendirilmektedir.

*MCBÜ Üst Yönetimi olarak “Vizyonumuz, Misyonumuz, Kalite Politikamız ve Diğer Kurum Politikalarımızın, belgelenmiş eğitimlerle, düzenli haberleşme ve fikir alışverişi toplantıları ile tüm personelimiz tarafından anlaşıldığını, yerine getirildiğini ve sürdürüldüğünü taahhüt ediyoruz.*

### **5.1.2. Öğrenci/Paydaş Odaklılık**

MCBÜ KYS’nin odağında öğrencilerimiz ve paydaşlarımız yer almaktadır. MCBÜ üst yönetimi aşağıdakileri güvence altına alarak Öğrenci / Paydaş odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir:

- Öğrenci/Paydaş ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Yükseköğretim hizmetlerinin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile öğrenci/paydaş memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,
- Öğrenci/paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

MCBÜ’nün temel amacı gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, KYS’mizin odak noktasını öğrenciler oluşturmaktadır. Onların istekleri, şikayet ve önerileri çeşitli yöntemlerle (anket, mülakat, öğrenci katılımlı toplantılar, öğrenci kulüp faaliyetleri, sosyal faaliyetler vb) toplanır. Şartların yapılabirliği belirlenir, gözden geçirilir ve öğrenci/paydaş memnuniyeti değerlendirilir. Sürekli iyileştirmeye yönelik faaliyetler planlanır ve ilgili konularda öğrencilerimiz / paydaşlarımız bilgilendirilir.

Referans: Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçüm Süreci  
Şikayet Yönetimi Prosedürü

## **5.2. Politika / A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar**

### **5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması**

MCBÜ Üst Yönetimi; kalite politikasını, vizyon ve misyonunu yönetim ve yürütme sorumluluğuna sahip yöneticilerinin de görüşleri doğrultusunda, kuruluş hedeflerine, ulusal ve uluslararası standartlara, öğrencilerinin ve paydaşlarının beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olarak belirlemiş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Kalite politikası, stratejik plan

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Referans: MCBÜ Kalite Politikası

MCBÜ Kalite Politikasının;

- Kuruluş amaçlarına ve bağlamına uygun olmasını ve stratejik istikametini desteklemesini,
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve oluşturmasını,
- Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içermesini,
- KYS'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini için bir taahhüt içermesini sağlamaktadır.

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

MCBÜ Kalite Politikasını;

- Basılı ve yayınlı bilgi haline getirmiş,
- Kurum içinde eğitimlerle, oryantasyon eğitimleriyle ve kolay görülebilecek şekilde asılarak personele duyurulmasını, anlaşılmasını ve uygulanmasını,
- Web sayfası, katalog, broşür gibi yayınlarla ilgili tarafların erişimine olanak sağlayacak şekilde açık olmasını ve tüm bu uygulamaların sürekliliğini sağlamaktadır.

MCBÜ kalite politikasının, kurumun her kademesinde anlaşıldığından, uygulandığından ve kuruluş amaçlarına uygun olarak yaşatıldığından emin olmak için iç denetimler uygulamakta ve sürekli gözden geçirmektedir.

Referans: İç Tetkik Prosedürü  
Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü (001.PRS.001)

*MCBÜ Üst Yönetimi olarak “Kalite Politikamız”ın, belgelenmiş eğitimlerle, düzenli haberleşme ve fikir alışverişi toplantıları ile tüm personelimiz tarafından anlaşıldığını, yerine getirildiğini ve sürdürüldüğünü taahhüt ediyoruz.*

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar / A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

MCBÜ Üst Yönetimi, KYS'ni etkileyen faaliyetleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan bütün personelin sorumluluk, yetki ve karşılıklı ilişkilerini mevzuatlar doğrultusunda tanımlamış ve kuruluş içerisinde duyurulduğunu güvence altına almıştır.

Referans: MCBÜ Organizasyon Şeması  
Görev Tanımları  
Süreç Akış Şemaları

MCBÜ Akademik ve İdari Organizasyonu aşağıda sunulmaktadır.

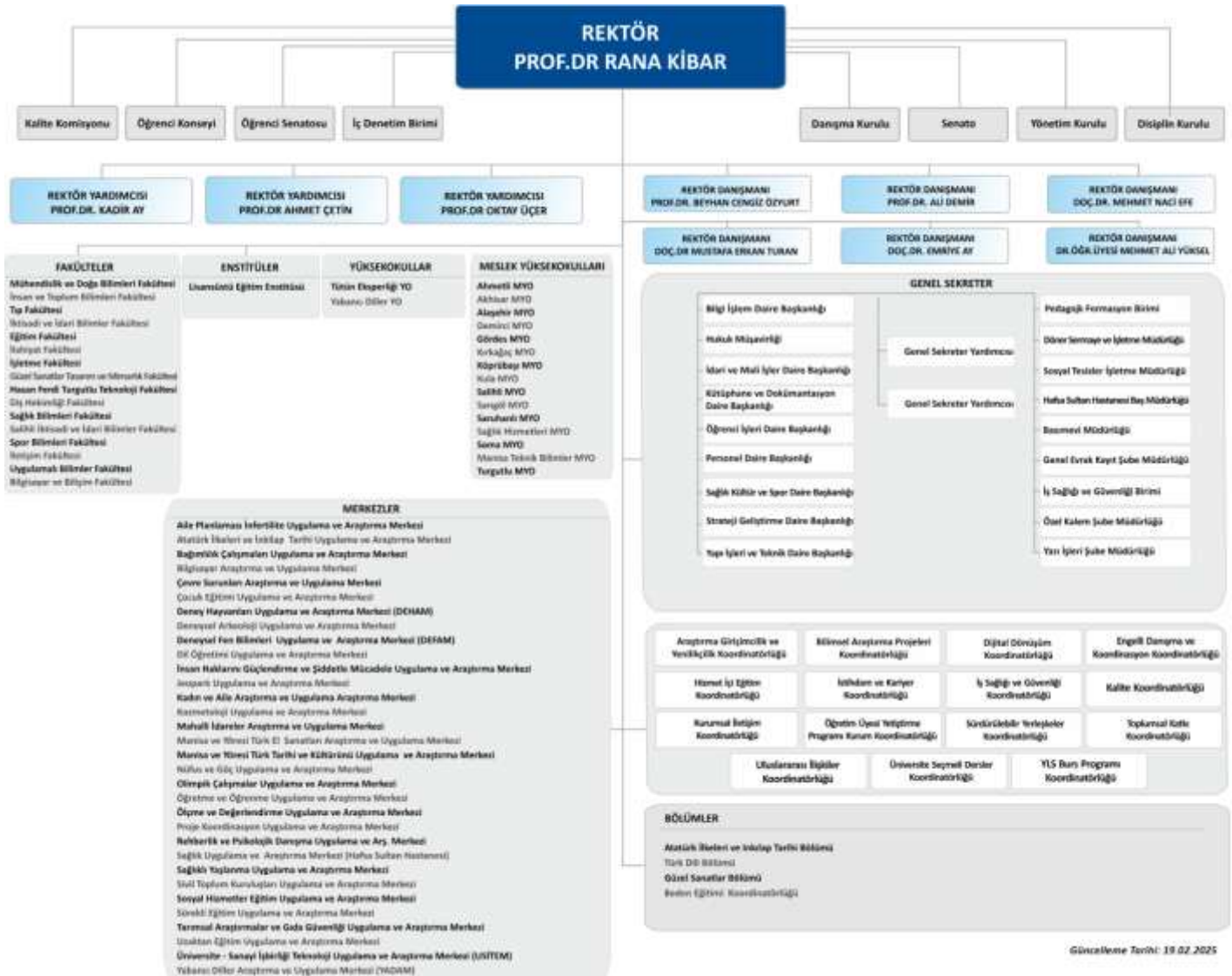
---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

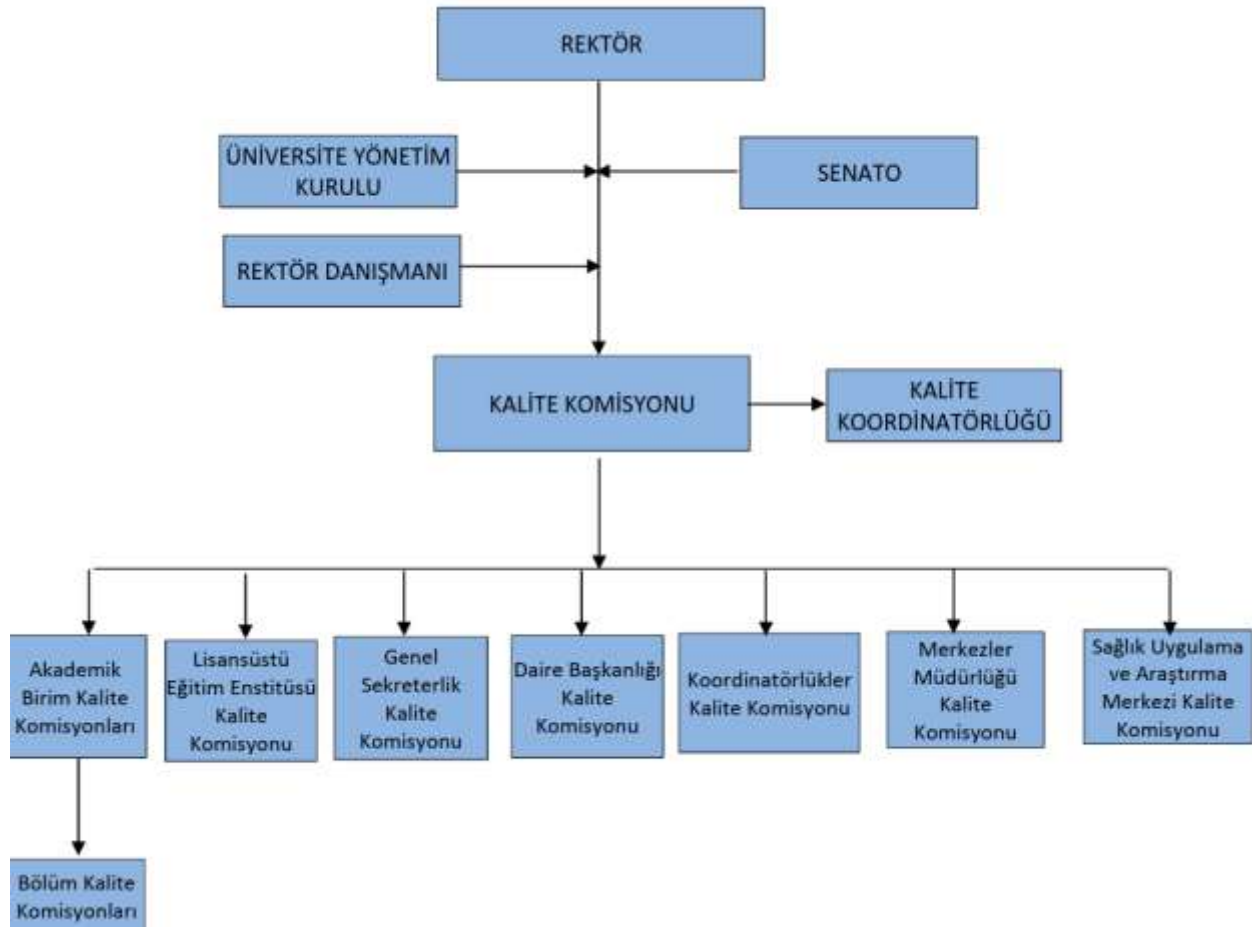
**Onaylayan**  
Rektör

---



MCBÜ Kalite Güvencesi Organizasyonu aşağıda sunulmaktadır.

**Onaylayan**  
Rektör



MCBÜ üst yönetimi;

- KYS'nin, TS-EN-ISO9001:2015 standardı ve YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri şartlarını karşılamasının güvence altına alınması,
- Süreçlerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- KYS'nin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili özellikle üst yönetime ve ilgili diğer birimlere raporlama yapılması,
- Kuruluşun tamamında öğrenci odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- KYS'ndeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, KYS'nin bütünlüğünün güvence altına alınması

için yetki ve sorumlulukları belirleyip, bir Kalite Koordinatörü atamış ve bir duyuru ile tüm personele bildirmiştir. Kalite Koordinatörü kalite yönetim faaliyetlerinde, kurum içinde bütün birimlere ve öğrencilere, dışarıda paydaşlara, tedarikçilere ve 3. şahıslara karşı “Yönetim” adına sorumludur. Yönetimin hangi yetki ve sorumluluklarla, nasıl temsil edileceği Kalite Koordinatörü Görev Tanımında belirtilmiştir.

Referans: Kalite Koordinatörü Görev Tanımı  
Kalite Koordinatörü Atama Yazısı

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

KYS ile ilgili faaliyetlerin daha etkin yönetimi için Rektör (olmadığında Kalite Koordinatörü) Başkanlığında çalışan MCBÜ Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bu komisyonda bütün akademik ve idari birimden temsilci bulunmaktadır. Ayrıca Kalite Öğrenci Temsilcisi de komisyonda yer almaktadır. Komisyonun sekreteryasını yapmak ve kurum genelinde kalite çalışmalarını koordine etmek, izlemek ve raporlamak üzere Kalite Koordinatörünün yönetiminde Rektörlüğe doğrudan bağlı bir MCBÜ Kalite Koordinatörlüğü oluşturulmuştur. KYS'nin tüm alt birimlerde yaygınlaşmasını ve kültür haline gelmesini sağlamak üzere MCBÜ'ye bağlı tüm birimlerde ayrıca Birim Kalite Komisyonları ve tüm akademik bölümlerde de Bölüm Kalite Komisyonları oluşturulmuştur. Her birimde de Birim Kalite Personeli tayin edilmiştir. Tüm bu birimlerin ve görevlendirilenlerin görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir.

Referans: MCBÜ Kalite Güvencesi Yönergesi  
Birim Kalite Personeli Görev Tanımı

## **6.0. PLANLAMA**

### **6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

**6.1.1. MCBÜ KYS'ni planlarken, iç ve dış hususları, ilgili taraf gereksinimleri ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmiştir:**

- a) KYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- b) İstenen etkileri geliştirmek,
- c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- d) İyileştirmeye erişim.

Beş yılda bir hazırlanan Stratejik Planı ile gerçekleştirilen GZFT analizinde tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, birer risk olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından organize edilen “risk çalıştaylarında” değerlendirilerek, risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından GZFT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

Referans: MCBÜ Risk Analizi Kılavuzu  
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü  
MCBÜ Stratejik Planlama ve İzleme Süreci  
MCBÜ Stratejik Planı

**6.1.2. MCBÜ aşağıdakileri planlamıştır:**

- a) Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- b) Aşağıdakileri nasıl yapacağını:
  - 1) Faaliyetleri KYS süreçleri içerisine nasıl koordine edeceği ve uygulayacağını,

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

2) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Referans: MCBÜ Risk Analizi Kılavuzu

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılıdır.

Risk belirleme seçenekleri;

- Riskten kaçınma,
- Fırsat kovalarken risk alma,
- Risk kaynağının yok edilmesi, gerçekleşme veya sonuçların değiştirilmesi,
- Risk paylaşımı veya bilgiye dayanan karar ile risk tespiti (riski kabullenme).

Fırsatlar;

- Yeni uygulamaların adapte edilmesi,
- Yeni hizmetlerin tanıtımını yapma,
- Yeni yükseköğretim aday öğrenci kitlelerine erişim,
- Ortaklıklar kurma,
- Yeni teknoloji kullanımı ve
- Kurumumuzun veya öğrencilerin/paydaşların ihtiyaçlarını belirten diğer istenen ve uygulanabilir olasılıklara yol açabilir.

**6.1.2. a) KYS'nin Planlanması**

MCBÜ Üst Yönetimi; kalite hedefleri de dahil olmak üzere, bu KYS El Kitabında yerine getirdiğini beyan ettiği şartlar için KYS'nin planlanmasını, KYS'nde değişiklikler plânlanıp uygulandığında KYS'nin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda MCBÜ süreç akış şemaları ile faaliyetlerin akışını planlamakta, stratejik plan ile amaç ve hedeflere yönelik faaliyetlerini planlamakta, ders öğretim planları ile eğitim öğretimini planlamakta, akademik takvim oluşturarak akademik faaliyetlerini planlamakta ve kalite faaliyet takvimi oluşturarak KYS ile ilgili faaliyetlerini planlamaktadır.

Referans: Süreç Akış Şemaları  
MCBÜ Stratejik Planı  
Ders Öğretim Planları  
Akademik Takvim  
Kalite Faaliyet Takvimi

**6.1.2. b) İyileştirme Faaliyetleri**

MCBÜ Üst Yönetimi, risklerin ortaya çıkmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek için gerekli tedbirleri almaktadır. İyileştirme faaliyetleri, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine (uygunsuzluğun yapısı, büyüklüğü ve yarattığı risk) uygun yapılmaktadır. Bu amaçla MCBÜ'nün belgelediği Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü;

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

---

- a) Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- b) Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi,
- c) Gerekli iyileştirici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- d) Uygulanan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçlarının kayıt altına alınması,
- e) Uygulanan iyileştirme faaliyetlerinin etkinliğinin yeniden gözden geçirilmesi
- f) Sürdürülebilirliği

için gerekli şartları tanımlamaktadır. İyileştirme faaliyetlerine ilişkin tutulan kayıtlar prosedürüne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

Referans: Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü  
MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları  
Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (001.PRS.001)

Her birimin sorumlu yöneticisi kendi faaliyet alanında oluşabilecek ve kendi bölümünden ya da başka bir bölümün uygulamalarından kaynaklanabilecek uygunsuzlukları ve nedenlerini ortadan kaldıracak iyileştirme faaliyetleri ve sorumlularını belirlemek, takip etmek, sonuçlandırmak ve Kalite Koordinatörlüğünü bilgilendirmekten sorumludur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından açılan İyileştirme Faaliyet Programları sorumlular tarafından uygulanır ve yine Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir.

## **6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama / A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler**

**6.2.1. MCBÜ KYS için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve süreçlerde kalite amaçlarını oluşturmuş ve izlemektedir.**

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, MCBÜ'nün aynı zamanda kalite politikasıyla ilgili kalite hedeflerini oluşturur. MCBÜ'deki tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin kalite faaliyet planları sorumlu, dönem, kaynak ve planlanan zamanlar olarak belirlenir ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir.

Kalite amaçları aşağıdaki özellikleri taşımaktadır:

- a) Kalite politikası ile uyumlu,
- b) Ölçülebilir,
- c) Uygulanabilir şartları dikkate almakta,
- d) Hizmetlerin uygunluğu ve öğrenci/paydaş memnuniyetini arttırmaya yönelik,
- e) Şeffaf ve hesap verilebilir,
- f) İzlenebilir,

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

- g) İlgili taraflara duyurulmuş ve  
ğ) Uygun şekilde güncellenmektedir.

MCBÜ kalite amaçlarını, dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Stratejik Planı

#### **6.2.2. MCBÜ kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken;**

- a) Ne yapılacağını,  
b) Hangi kaynakların gerekeceğini,  
c) Kimin sorumlu olacağını,  
d) Ne zaman tamamlanacağını,  
e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini de belirlemektedir.

Referans: MCBÜ Stratejik Planı

Hedeflerin sonuçlarına ilişkin veri/kayıt/raporlar süreç sahipleri tarafından ilgili dokümanlarda belirtilen periyotlarda Rektörlük Makamına sunulur. Rektörlük Makamı tarafından yapılan yönetimin gözden geçirme toplantılarında hedefler, stratejiler ve kaynaklar gözden geçirilir. Hedeflerden sapma olması ya da elde edilen verilerden, sapma olabileceği riskinin tespit edilmesi durumunda sorumlu personelden düzeltici veya iyileştirme faaliyetleri talep edilir.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü  
Risk Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü  
Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi  
Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü (100.PRS.001)

Herhangi bir sebeple hedeflere ulaşılamayacağının kesinleşmesi halinde hedef, uygun olarak revize edilebilir.

#### **6.3. Değişikliklerin Planlanması / A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi**

MCBÜ KYS’de değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikleri aşağıdaki hususları da değerlendirerek planlı şekilde gerçekleştirir:

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,  
b) KYS’nin bütünlüğünü,  
c) Kaynakların varlığını,  
d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

MCBÜ Üst Yönetimi; KYS’nde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, KYS’nin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamaktadır.

Referans: Değişim Prosedürü

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

---

MCBÜ KYS’nde, dokümantasyon değişiklikleri ilgili prosedüre göre planlanır ve uygulanır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

MCBÜ’nün sunduğu yükseköğretim hizmetlerinde değişiklik gerektiğinde ilgili prosedüre göre planlanır ve uygulanır.

Referans: Yeni Bölüm Program Açma ve Güncelleme Süreci

MCBÜ KYS hedefleri, stratejileri, risk ve fırsatları Kalite Komisyonu toplantılarında gözden geçirilir ve değişiklik gerektiğinde bu gözden geçirme toplantılarında planlanır ve bir sonraki toplantıda uygulamaları takip edilir.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

## **7.0. DESTEK**

### **7.1. Kaynaklar**

#### **7.1.1. Genel**

MCBÜ Rektörlüğü;

- KYS’ni oluşturmak, uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- Öğrenci/paydaş isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile öğrenci/paydaş memnuniyetini artırmak için, gerekli olan donanım, alt yapı, çalışma ortamı, eğitimli, bilinçli ve yeterli insan kaynağı gibi kaynakları tespit ve temin etmiş olup, sürekliliğini sağlamaktadır.

Referans: Stratejik Planlama ve İzleme Süreci

İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

Altyapı ve Çalışma Ortamı Prosedürü

Öğretim Üyesi İlan Süreci

Öğretim Elemanı İlan Süreci

*Kaynak planlaması üst yönetimin yetki ve sorumluluğunda olmasına karşın, bu kaynaklarının doğru tespiti ve etkin kullanımı tüm kurum personelinin sorumluluğundadır.*

MCBÜ Rektörlüğü;

- Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını, sistemin bütünü ile sürekli iyileşmeye katkı sağlayacak uygulamaların kaynakları ve tüm ihtiyaçları kalite komisyonu toplantılarında tespit etmekte, değerlendirmekte ve temini planlamaktadır.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini yıllık olarak bütçe planı şeklinde planlamakta ve değerlendirmektedir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

**Hazırlayan**

Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**

Rektör

### **7.1.2. Kişiler / A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi**

MCBÜ KYS'nin etkin şekilde işletilmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli akademik ve idari personeli tayin ve tedarik etmiş, kurum organizasyon şeması ile tanımlamıştır.

Referans: MCBÜ Organizasyon Şeması

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları 2547 ve 657 sayılı kanunlar kapsamında belirlenmekte ve İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Referans: İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

### **7.1.3. Altyapı**

MCBÜ üst yönetimi, süreçlerin işletilmesi, yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı belirlemiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu alt yapı;

- a) Derslikler, atölyeler, laboratuvarlar, çalışma ofisleri, sosyal tesisler, kolaylık tesisleri, spor ve dinlenme alanları ve bunlarla ilgili aydınlatma, ısıtma, soğutma sistemlerini,
- b) Planlı bakımlarla sürekli faal tutulmaya çalışılan uygun donanım, ekipman ve yazılımlarını,
- c) Servis ve taşıma için kullanılan araç gereçleri,
- d) İletişim teçhizatları ve bilgi sistemleri gibi destek hizmetleri kapsamaktadır.

Referans: Demirbaş Bakım ve Onarım Prosedürü  
Altyapı ve Çalışma Ortamı Prosedürü

Faaliyetlerin etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla her yıl Aralık ayında aşağıdaki kapsamda Strateji Daire Başkanlığı tarafından yıllık bütçe hazırlanır ve MCBÜ Rektörlük makamı tarafından onaylanır:

- Gerekli bina, çalışma alanları ve ek tesisler,
- Yükseköğretim süreci için gerekli ekipman, donanım ve yazılımlar,
- Ulaşım ve iletişim araçları,
- Personel giderleri,
- Eğitim öğretimde kullanılacak sarf malzemeler,
- Sosyal hizmetler (Eğitim, Sergi, Fuar, Seminer, Burs, Araştırma vb).

Altyapıyı yenilemek ya da geliştirmek için ortaya çıkan ihtiyaçlar, ilgili prosedür çerçevesinde tamamlanmaktadır.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

Ayrıca, MCBÜ'ne ait demirbaşların tesis, bakım, onarım, tadil, yenileme ve yedeklenmesi, ofis düzenlemeleri, tesislerin enerji yönetimi, iletişim (veri ve telefon) teçhizatlarının işletme ve bakımı, tesisler için gerekli yangın önleme faaliyetleri, afetlere yönelik önlem ve erken uyarı

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

sistemlerinin kurulması faaliyetleri ile ilgili yetki ve sorumluluklar ilgili personelin görev tanımlarında tanımlanmıştır.

Referans: Görev Tanımları

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

Referans: Taşınmazlarının İdaresi Hakkında Yönetmelik

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara “<https://bid.mcbu.edu.tr>” adresinden ulaşılmaktadır.

#### **7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre**

MCBÜ Üst Yönetimi, yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli çalışma ortamını belirlemiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu uygun çevre, aşağıdakiler gibi insan ve fiziksel unsurların birleşiminden ibarettir:

- Ayrımcılık yapmayan, kutuplaşmaya izin vermeyen, ahlaki değerleri ön planda tutan, sosyal aktiviteler ve sportif faaliyetlerle personeli kaynaştıran sosyal çevre,
- Stresi azaltmaya, tükenmişliği önlemeye yönelik sosyal aktiviteler, personel ile yakından ilgilenme, görüş ve öneri alma gibi uygulamalarla personelin sorunlarıyla ve Danışmanlık hizmetiyle öğrencilerin sorunlarıyla yakından ilgilenilen psikolojik çevre,
- Uygun iklim şartları, merkezi ısıtma ve soğutma sistemi, jeneratörle desteklenen enerji sistemi, hijyenik umumi ortamlar, modern teknolojik cihazlarla donatılmış laboratuvar imkanlarından, akademik ve idari personelimizin rahat çalışmasına imkan veren ofis donanımlarından oluşan fiziksel çevre.

Bu unsurlar, tedarik edilen ürün ve hizmetlere göre farklılık gösterebilmektedir.

Çalışma ortamının belirlenmesinde dikkat edilen husus, hizmetin kalitesine doğrudan ya da dolaylı olarak olumsuz yönde etki edecek çevre ve iklim koşullarının olmaması, çevreye zarar vermemesi ve öğrenci ve çalışan güvenliğini sağlamasıdır. Bu hususta öğrencilerimizin ve çalışanlarımızın da ortamdan olumsuz yönde etkilenmemesine özen gösterilmektedir.

Ayrıca Öğrencilerin ilgililere kolayca ulaşması ve işlemlerinin kısa sürede tamamlanması için hizmet birimleri levhalarla görsel olarak tanımlanmıştır.

Söz konusu etkilerin olup olmadığı, hizmet sürecinin planlı kontrolleriyle ve anketlerle izlendiği gibi, iç denetimlerle de izlenmektedir.

Referans: İç Tetkik Prosedürü

Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçme Prosedürü

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

MCBÜ Üst Yönetimi, kalite politikası ve hedeflerini de dikkate alarak, kurumun performansını arttırmak için öğrencilerine ve çalışanlarına güvenli ve rahat bir çalışma ortamı sağlamakla yükümlü olduğunun bilincindedir.

#### **7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü**

##### **7.1.5.1. Genel**

MCBÜ hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığında, doğrulama sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini güvence altına almak için ihtiyaç duyduğu kaynakları tayin ve tedarik etmiştir.

MCBÜ sunduğu yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kaynakları olarak sınavlar, ödevler ve projeleri kullanmaktadır. Bu amaçla doğrulama sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini güvence altına almak için ihtiyaç duyduğu kaynakları tayin ve tedarik etmiştir.

Referans: Ders Öğretim Planları

MCBÜ Ar-Ge projeleri ve laboratuvar hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme cihazları kullanmaktadır. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır. Ölçüm sonuçları bilimsel veri olarak kullanılmayan cihazlar (öğrencilere cihazın kullanımını göstermek, cihazı ve parçalarını tanıtmak, deney metotlarını göstermek amacıyla kullanılan cihazlar gibi) kalibrasyona tabi değildir.

Referans: Kalibrasyon Kapsamındaki Muayene ve Kontrol Cihazları Listesi

MCBÜ sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdaki hususları güvence altına almaktadır:

- a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- b) Amaçlanan sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

MCBÜ, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

##### **7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği**

MCBÜ izleme ve ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını sağlayacak süreçleri oluşturmuş ve uygulamaktadır.

MCBÜ geçerli sonuçların sağlanması için ölçme teçhizatının;

- a) Yıllık plan dahilinde kalibre edilmiş veya doğrulanmış olmasını veya kullanılmadan önce ulusal veya uluslararası referans ölçme standartlarına göre izlenebilir olmasını,
- b) Gerekli olduğunda, ayar edilmiş veya yeniden ayar edilmiş olmasını,

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

- c) Kalibrasyon durumunun tayin edildiğini gösteren “Kalibrasyon Etiketi” ile tanımlanmasını,
- d) Ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlardan korunmuş olmasını,
- e) Taşıma, bakım ve depolanma sırasında hasar ve bozulmalara karşı korunmasını sağlamaktadır.

MCBÜ teçhizatın şartlara uygun bulunmadığı durumlarda, hizmet tamamlanmamış ise hizmeti sunmadan önce, hizmet tamamlanmış ise hizmeti talep edenin yerinde daha önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliğini, kalibrasyonu uygun bir cihazla yeniden değerlendirmekte ve bu sonuçların geçerliliğini kaydetmektedir. Sonuçlar için hizmeti talep eden bilgilendirilmekte ve gerektiğinde hizmet yenilenmektedir. MCBÜ bu durumda etkilenen teçhizat ve varsa fiziksel ürün hakkında gerekli tedbirleri almaktadır.

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi / A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi**

MCBÜ süreçlerinin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilgi sürdürülebilir ve gerekli şekilde EBYS üzerinden ulaşılabilir.

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, MCBÜ mevcut bilgi birikimini değerlendirmekte ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini EBYS sistemini kullanarak tayin etmektedir.

Referans: MCBÜ- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

Kurumsal bilgi, MCBÜ’nün amaçlarına erişmek için kullandığı ve paylaştığı bilgidir ve MCBÜ’ne özel bilgi olup, genellikle tecrübe, paydaş geri bildirimleri, projeler, araştırma ve yayınlarla kazanılmıştır.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alır:

- a) İç kaynaklar;
  - Fikri mülkiyet,
  - Tecrübelerden kazanılan bilgi ve paylaşılması,
  - Başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler,
  - Dokümanite edilmemiş bilgi,
  - Akademik yayınlar,
  - Ürün, süreç ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.
- b) Dış kaynaklar;
  - Bakanlıktan alınan görüş ve öneriler,
  - Standartlar,
  - Bilimsel toplantılar, seminerler ve konferanslar,
  - Akademik yayınlar,
  - Öğrenci / paydaş ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

## **7.2. Yeterlilik / A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi**

MCBÜ, şikayetleri ele alma süreçleri de dahil olmak üzere, hizmet şartlarına uygunluğu etkileyebilecek işleri yapan personelin, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmasını Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (CBUSEM)'in düzenlediği eğitimler, yurt içi ve yurt dışı öğretim elemanı değişim programları, hizmet içi eğitim programları ve dış eğitim kurumlarının sağladığı hizmetlerden yararlanarak sağlamaktadır.

- a) MCBÜ'nün KYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yeterliliği yükseköğretim hizmetleri için mevzuatlarla belirlenmiştir. MCBÜ, bu mevzuatlara uymakla yükümlüdür.

Referans: 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu  
2914 sayılı Yüksek Öğretim Personel Kanunu  
657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

- b) MCBÜ, yukarıda atfedilen mevzuatlara uygun hareket ederek istihdam ettiği personelin uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına almıştır.

Referans: Naklen veya Açıkta Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Yönetmelik  
Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönetmeliği  
Sürekli Atanan Öğretim Elemanlarının Yeniden Atama İşlemleri İş Akış Şeması

- c) Uygulanabildiğinde ihtiyaç duyulan yeterliliği kazanması için gerekli iç ve dış eğitimleri sağlamakta veya bu gibi ihtiyaçları karşılamak için gerekli tedbirleri almakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Bu uygulanabilir faaliyetler mevcut çalışan personelin eğitime tabi tutulmasını veya yeterli personelin taşeron/tedarikçi olarak kullanılmasını veya sözleşmeli olarak çalıştırılmasını kapsamaktadır.

Alınan tedbirlerin etkinliğini sınav, anketler ve uygulamaların takibi ile değerlendirmektedir.

Referans: Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

- d) Hizmet içi eğitimler katılımcı listeleri, memnuniyet anketleri, CBÜSEM kayıtları ile izlenmektedir. MCBÜ'de uygun dokümanite edilmiş bilgi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza edilmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları  
Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

## **7.3. Farkındalık**

MCBÜ, toplantılar, seminerler, paneller, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanarak kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır:

- a) Kalite politikası,  
b) İlgili kalite amaçları,  
c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin KYS'nin etkinliğine katkıları,

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

d) KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

MCBÜ, personelin yaptığı faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmasını sağlamak ve kalite amaçlarının başarılması için personelin nasıl katkıda bulunacaklarını belirlemektedir. *Bu amaçla personele kalite odaklı, öğrenci odaklı ve onlardan nitelikli hizmet bekleyen iş dünyası odaklı çalışmanın ve yaptıkları işin önemi sürekli vurgulanmaktadır.*

MCBÜ, kurum kadrosuna yeni katılan personele uygulanan Oryantasyon Eğitim Programı ile kurumu tüm yönleriyle tanıtmayı ve onları diğer kurum personeli ile bütünleştirmeyi hedeflemektedir. Bu eğitimlerde kurum ile ilgili yasa ve yönetmelikler, kurum ile ilgili dokümantasyon, MCBÜ'nün kurumsal yapısı, kurum politikaları, vizyon ve misyonumuz, kurumumuzun KYS ve birimlerde gerçekleştirilen faaliyetler tanıtılmakta, kalite ve öğrenci odaklı çalışmanın ve sorumlu oldukları işlerin önemi vurgulanmaktadır.

Referans: Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

#### **7.4. İletişim / A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik**

MCBÜ, aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere uygun iletişim süreçlerini oluşturmuş ve iletişimin, KYS'nin etkinliğini kesintiye uğratmayacak şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır:

- a) Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- b) Ne zaman iletişim kuracağını,
- c) Kiminle iletişim kuracağını,
- d) Nasıl iletişim kuracağını,
- e) Kimin iletişim kuracağını.

Referans: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü

MCBÜ telefon, faks, internet, iletişim panolarını, toplantıları, iç ve dış öneri sistemi, anketleri, eğitimleri, yönergeler, prosedür, talimat ve süreç akış şemalarını ve raporlama sistemin iletişimde etkin birer araç olarak kullanmaktadır.

Satın almada internet, telefon veya faks, öğrenci/paydaş şikayet, öneri ve ihtiyaçlarının tespitinde internet, mülakat, anket, internet, telefon, seminer, kongre, fuarlarda birebir görüşme, iç haberleşmede internet, telefon, duyuru, toplantı ve raporlar birer iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca her aşamada KYS'mizin gerektirdiği doküman, rapor, toplantı ve eğitimler de etkin birer iletişim aracıdır.

Öğrencilerle temas halinde olan bütün MCBÜ personeli;

- Şikayetlerin ele alınması da dahil öğrenci/paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin ele alınması konusunda eğitilmiş,
- MCBÜ tarafından belirlenen şikayetleri ele alma raporlama şartlarına uymakta,

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

- Öğrencilere/paydaşlara nazik bir tarzda davranmakta ve şikayetleri/talepleri hızlı bir şekilde cevaplandırmakta veya bunları uygun kişilere yönlendirmekte ve
- İyi kişisel ilişkiler kurmakta ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmaktadır.

## **7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi**

### **7.5.1. Genel**

MCBÜ'nün KYS dokümantasyonu;

- a) MCBÜ kalite politikasının ve kalite amaçlarının doküman haline getirilmiş beyanlarını,
- b) MCBÜ KYS El Kitabını,
- c) TS-EN-ISO9001:2015 standardının gerektirdiği prosedürlerde dahil olmak üzere MCBÜ'nün ihtiyaç duyduğu dokümanite edilmiş bilgiyi,
- d) Süreçlerin etkin plânlanması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için MCBÜ tarafından gerekli olduğuna karar verilen kayıtlar dahil diğer dokümanite edilmiş bilgiyi içermektedir.

Referans: Ana Doküman Listesi  
Kalite Kayıtları Listesi

MCBÜ'nün dokümantasyonu bilgisayarda hazırlanmış ve basılmış olup, kayıtlar duruma göre bilgisayarda yazılıp basılmış ya da basılmadan elektronik ortamda tutulmakta olabileceği gibi, manuel olarak da tutulabilmektedir.

MCBÜ'nde dokümanite edilmiş bilgi ikiye ayrılmaktadır:

**1. Doküman:** Bilgilerin tanımlandığı ve onun destekleyici ortamı. Örnek prosedür, talimat, yönerge, standart, el kitabı, form vb. bu tür dokümanite edilmiş bilgi basılı olarak kontrollü bir şekilde dağıtıldığı gibi, elektronik ortamda da (EBYS, e-posta veya web sayfasında yayınlama gibi) tutulup ilgili birimlere dağıtılmaktadır.

**2. Kayıt:** Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştiren faaliyetin delilini sağlayan dokümanite edilmiş bilgidir. Kayıtlar da basılı doküman olabileceği gibi, elektronik ortamda da tutulabilmektedir.

### **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme**

MCBÜ, dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almak için gerekli "Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü"nü oluşturmuş, dokümanite etmiş ve sürekli uygulamaktadır:

- a) Tanımlama ve açıklama,
- b) Format ve ortam,
- c) Uygunluk ve kifayeti için gözden geçirme ve onay.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

Geçersiz ve/veya yürürlükten kalkan dokümanların kullanılmasını önlemek için, dokümanların yürürlükteki revizyonlarını gösteren listeler oluşturmuş ve kullanıma hazır bulundurmaktadır.

Referans: Ana Doküman Listesi

KYS’nde kullanılan TSE Standartları ve mevzuatlar ilgili web sitelerinden (Türk Standartları için [www.tse.org.tr](http://www.tse.org.tr) mevzuatlar için [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)), diğer dış kaynaklı dokümanlar geldiği kaynakla doğrudan temas kurularak izlenir ve güncel listesi tutulur.

Referans: Ana Doküman Listesi

MCBÜ, gerekli kalite kayıtlarını, KYS’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturduğu kayıtları kontrol altında tutmaktadır. Bunlar doldurulmuş formlar, yazılı raporlar ya da elektronik ortamda tutulmuş kayıtlar şeklinde olabilir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

Bütün kalite kayıtları okunaklı olarak ve kolaylıkla ayırt edilebilecek şekilde hasar veya bozulmayı ve kaybolmayı önleyecek uygun ortamlarda, tekrar kolaylıkla kullanılabilir şekilde muhafaza edilir. MCBÜ kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla gerekli prosedürü oluşturmuş, dokümante etmiş ve sürekli uygulamaktadır.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

MCBÜ’nde tutulmakta olan kalite kayıtları, kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve istendiği anda ulaşılabilir.

Üniversitenin elektronik ortamdaki resmi yazışmaları EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden oluşturulmakta ve arşivlenmektedir. EBYS dışındaki elektronik kayıtların yedeklenmesinde ana sunucu yedekleme yöntemleri kullanılır.

MCBÜ KYS ile ilgili dokümanlar Birimlerin Kalite Koordinatörleri tarafından orijinal olarak elektronik ortamda (BKYS’de) muhafaza edilir ve yedeklenerek korunur.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

### **7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

**7.5.3.1.** MCBÜ’nde KYS ve TS-EN-ISO9001:2015 standardı tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması gibi durumlara karşı uygun şekilde korunması.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

MCBÜ’nde KYS ile ilgili dokümanlar yayınlanmadan önce, yeterlilik açısından Kalite Koordinatörlüğü ve gerektiğinde ilgili sorumlu personel tarafından gözden geçirilir ve ilgili prosedürde geçen yetkililer tarafından onaylanır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

**7.5.3.2.** Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için MCBÜ aşağıdaki uygulanabilir olan faaliyetleri belirlemiştir:

- a) Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- b) Niteliğin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- c) Değişikliklerin kontrolü,
- d) Muhafaza ve elden çıkarma.

Dokümanların dağıtımı, revizyonu ve iptali, arşivlenmesi ve elden çıkarılması çalışmaları ve sorumlulukları ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü

Yürürlükteki dokümanların geçerli revizyonlarının, ilgili noktalarda bulunduğu, kolayca ulaşılabileceği ve okunabilir durumda oldukları, mevcut uygulamalara göre güncelliğinin sağlandığı, Birimlerin Kalite Koordinatörlükleri tarafından yılda en az bir kez yapılan “doküman kontrolleri” ile izlenmekte ve sonuçları Ana Doküman Listesine kaydedilmektedir. Ayrıca yılda en az bir kez yapılan iç denetimlerde de bu kontroller yapılmaktadır. Bu kontroller dış kaynaklı dokümanları da kapsamaktadır. Dış kaynaklı dokümanlar ilgili web sitelerinden (Türk Standartları için [www.tse.org.tr](http://www.tse.org.tr) mevzuatlar için [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)) ve geldiği kaynakla doğrudan temas kurularak kontrol edilmektedir.

Referans: Ana Doküman Listesi

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır. MCBÜ gerekli kalite kayıtlarını, KYS’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturduğu kayıtları kontrol altında tutmaktadır. Bunlar doldurulmuş formlar, yazılı raporlar ya da elektronik ortamda tutulmuş kayıtlar şeklinde olabilir.

MCBÜ kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla gerekli prosedürü oluşturmuş, dokümante etmiş ve sürekli uygulamaktadır.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

## **8.0. OPERASYON**

### **8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol / A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları**

MCBÜ yükseköğretim hizmeti sunmak için şartları karşılamak ve planlama faaliyetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan süreçleri, aşağıdakiler vasıtası ile planlamış, oluşturmuş, uygulamakta ve kontrol etmektedir.

- a) Yükseköğretim hizmeti için şartları tayin etmiştir.
- b) Aşağıdakiler için kabul kriterlerini oluşturmuştur:
  - 1) Süreçler
  - 2) Hizmetin kabulü
- c) Hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiştir.
- d) Kriterlere göre süreçlere kontrol uygulamaktadır.
- e) Aşağıdakileri sağlamak için gerekli olan kapsamda, dokümente edilmiş bilgiyi tayin etmekte, muhafaza etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.
  - 1) Süreçlerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak,
  - 2) Yükseköğretim hizmetlerinin şartlara uygunluğunu göstermek.

MCBÜ’nde Yükseköğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler/programlar, programların kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referans: Ders Öğretim Planları  
MCBÜ Stratejik Planı  
Yeni Bölüm Program Açma ve Güncelleme Süreci  
Stratejik Planlama ve İzleme Süreci

Planlamanın çıktısı, MCBÜ’nün operasyonlarına uygun olmaktadır. Operasyonel planlama KYS’nin diğer süreçlerinin şartları ile de tutarlılık göstermektedir.

Plânlamanın sonuçları MCBÜ’nün belirlemiş olduğu metotlara uygun olarak doğrulanmaktadır.

Referans: Ders Öğretim Planları

MCBÜ planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını, olumsuz etkilerini azaltacak gerekli faaliyetleri gerçekleştirerek gözden geçirmektedir.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

MCBÜ dış kaynaklı süreçlerin kontrol edildiğini güvence altına almaktadır.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı Madde 8.4.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

## **8.2. Hizmetler İçin Şartlar**

### **8.2.1. Öğrenci ile İletişim**

MCBÜ, öğrencileri ile iletişim için telefon, faks, internet, yazışmalar, toplantılar, anketler gibi metotların etkin düzenlemelerini belirlemiş ve uygulamaktadır:

- Yükseköğretim hizmeti ile ilgili bilgi sağlanmasını,
- Değişiklikler de dahil sözleşmeleri (öğrenci kayıt bilgileri),
- Öğrenci şikayetleri dahil, yükseköğretim hizmeti ile ilgili öğrencilerden geri bildirimler sağlanmasını,
- Öğrenci mülkiyetinin kontrolünü,
- Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğu zaman).

Bu araçlar öğrencilerden elde edilen bilgiler, hizmet ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve öğrencilerimizin en üst düzeyde memnuniyetinin sağlanabilmesi için temel girdi olarak kullanılır.

Referans: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü

Düzenli olarak yapılan memnuniyet anketleri ile öğrencilerimiz ile iletişimimizin etkinliği sürekli olarak ölçülür ve gerekli ise iyileştirmeler yapılır.

Referans: Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçme Prosedürü

### **8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi**

MCBÜ, öğrenciye teklif edilecek yükseköğretim hizmetleri için şartları belirlerken, ulusal ve uluslararası standartlar, yasalar ve yönetmelikler, paydaşlardan gelen teklif ve talepler, paydaşlar ile yapılan yazışmalar, ziyaretler ve telefon görüşmeleri ile aşağıdaki hususları güvence altına almaktadır:

- Aşağıdakiler dahil yükseköğretim hizmetleri için şartların tanımlandığını;
  - Yükseköğretim hizmetine uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
  - MCBÜ'nün gerekli olduğunu düşündüğü şartları.
- MCBÜ'nün teklif ettiği yükseköğretim hizmetleri için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini.

Referans: Ders Öğretim Planları

Yeni Bölüm Program Açma ve Güncelleme Süreci

MCBÜ, hizmeti gerçekleştirmeden önce;

- Hizmetin sunumu için geçerli şartlar da dahil olmak üzere öğrenciler/paydaşlar tarafından belirtilmiş olan şartları,
- Öğrenciler/paydaşlar tarafından beyan edilmeyen, ancak belirtilen veya bilinen ve amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,
- Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

d) Kendisinin de gerekli olduğunu gördüğü ilave şartları

uymak zorunda olduğu ulusal ve uluslararası standartlar, yasalar ve yönetmeliklerle, öğrencilerden/ paydaşlardan gelen taleplerle belirlemektedir.

Referans: Yeni Bölüm Program Açma ve Güncelleme Süreci

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

Referans: Yeni Öğrenci Kayıt İşlemleri Süreci  
Öğrenci Kayıt Yenileme Süreci

### **8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi**

**8.2.3.1.** MCBÜ, verilecek hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu güvence altına almaktadır.

MCBÜ öğrencilere/paydaşlara hizmet sağlamayı taahhüt etmesinden önce aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- a) Teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dahil öğrenci/paydaş tarafından belirtilen şartlar (öğrencinin daha önce aldığı bir yükseköğretim hizmeti varsa ders intibakı yapılması, paydaş taleplerinin sözleşme şartlarının değerlendirilmesi),
- b) Öğrenci/paydaş tarafından ifade edilmeyen, ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar (öğrenci/paydaş beklentileri), bilindiğinde,
- c) MCBÜ tarafından belirtilen şartlar,

Referans: Ders Öğretim Planları  
Hizmet Sözleşmeleri

- d) Yükseköğretim hizmetlerine uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- e) Önceden ifade edilenden farklı sözleşme veya hizmet talep şartları.

MCBÜ daha önceden tanımlanandan farklı sözleşme şartları ile ilgili hususların çözüldüğünü öğrenciye Danışman Öğretim Elemanı ataması ile güvence altına almaktadır. Öğrenci, şartlarını dokümanite edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde; öğrenci şartları kabulden önce Danışman Öğretim Elemanı tarafından teyit edilmektedir.

MCBÜ, Danışmanlık Sistemi vasıtasıyla öğrenci kayıt taleplerini kabul etmeden önce öğrencinin okula kabul şartlarını incelemekte ve teyit etmektedir. Öğrencinin kayıt için gerekli belge ve dokümanları incelenmekte ve yasal olarak kaydına engel teşkil etmeyen bir durum varsa kayıt işlemi yapılmaktadır.

Referans: Yeni Öğrenci Kayıt İşlemleri Süreci  
Öğrenci Kayıt Yenileme Süreci

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

**8.2.3.2.** MCBÜ aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir, uygulanabildiği şekilde;

- a) Gözden geçirme sonuçları,
- b) Hizmetler için yeni şartları.

Referans: Ders Öğretim Planları  
Yeni Bölüm Program Açma ve Güncelleme Süreci  
MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

Hizmet şartları mevzuatlarla tarif edilmiştir. Öğrenci ile mevzuatlardan farklı bir anlaşma olamaz. Yasa ve yönetmeliklerin yorumlanamadığı durumlarda YÖK'ten görüş alınır. Mevzuatlarda tarif edilmeyen şartlar ise yönergelerle tarif edilmiştir. Ancak zaman içerisinde yasal şartlar değiştiğinde veya yasal şartlar dışında talepler geldiğinde bunların çözümlenmesi sağlanır. MCBÜ, hizmete bağlı şartları öğrencilerine hizmeti sunmayı taahhüt etmeden önce (öğrenci kayıt talebi kabul edilmeden önce ve eğitim öğretim süresince) Danışman Öğretim Elemanı atamasıyla gözden geçirmektedir.

Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesine ilişkin faaliyetlerin koordinasyonu ve sonuçlandırılması Dekanların/Müdürlerin/Fakülte-Yüksekokul Sekreterlerinin gözetiminde konu ile ilgili öğretim elemanlarının/memurların ve Danışman Öğretim Elemanının sorumluluğunda olup, bu faaliyetlere ve devamındaki gelişmelere ilişkin kayıtlar düzenli olarak muhafaza edilmektedir.

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

#### **8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Yükseköğretim hizmeti için şartlar değiştiğinde MCBÜ, ilgili dokümanite edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almaktadır.

MCBÜ'de öğrenciye verilecek hizmetlerde yapılan bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Eğitim Kataloğu/Bilgi Paketi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Eğitim Kataloğu/Bilgi Paketi ile sağlanmaktadır. Ayrıca üniversitemiz web sayfası üzerinden de duyurulmaktadır. Diğer paydaş hizmetlerinde ise bu duyuru resmi yazışma, EBYS, PTT Kep, e-posta veya web sayfası aracılığıyla yapılmaktadır.

Referans: Doküman Hazırlama, Yayınlama, Kontrol ve Revizyon Prosedürü  
MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları  
MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

### **8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi / B.1.1. Programların Tasarımı ve Onayı**

#### **8.3.1. Genel**

MCBÜ, yükseköğretim hizmetlerinin daha sonraki sunumunu güvence altına almak için bir tasarım ve geliştirme süreci oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Referans: Yeni Bölüm Program Açma ve Güncelleme Süreci

#### **8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması**

Tasarım ve geliştirmenin aşamaları ve kontrolleri tayin edilirken MCBÜ aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- a) Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısı, süresi ve karmaşıklığı,
- b) Uygulanabilir tasarım ve geliştirme gözden geçirmeleri dahil, gerekli süreç aşamaları,
- c) Gerekli tasarım ve geliştirme doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri,
- d) Tasarım ve geliştirme sürecinde yetki ve sorumlulukları,
- e) Hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları,
- f) Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinde yer alan personel arasındaki ara yüzlerin kontrol ihtiyaçları,
- g) Öğrenci ve diğer paydaşların tasarım ve geliştirme sürecinde yer alma ihtiyaçları,
- h) Hizmetlerin daha sonraki sunumu için şartları,
- i) Tasarım ve geliştirme süreci için öğrenci ve diğer ilgili taraflarca beklenen kontrol seviyesi,
- j) Tasarım ve geliştirme şartlarının karşılandığını göstermek için ihtiyaç duyulan dokümanite edilmiş bilgi.

#### **8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri**

MCBÜ, tasarımı ve geliştirilmesi yapılacak yükseköğretim hizmetleri için önemli şartları belirlemektedir. Yeni bölüm / program ve ders açılmasına ya da mevcut bölüm / program ve derslerin geliştirilmesine yönelik ihtiyaçlar ilgili birimlerin yöneticilerinden, öğrencilerinden, öğretim elemanlarından ve sektörden alınan geribildirimler doğrultusunda belirlenir. Açılması ya da geliştirilmesi düşünülen her bölüm ya da programa ilişkin yeterlilikler bilimsel gelişmelere ve iş dünyasındaki ihtiyaçlara paralel olarak belirlenir.

Yeni bölüm / program açma ile ilgili planlama çalışmaları Dekanlıklar / Müdürlükler tarafından yapılır. İlgili akademik birimler söz konusu bölüm/programların açılmasında YÖK'ün Bölüm/Programı Açma Ölçütlerini dikkate alarak yeni bölüme/programa duyulan ihtiyaç doğrultusunda, bölüm/program için gerekli sayı ve nitelikte akademik ve idari personeli nasıl ve

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

nereden temin edeceklerini, derslik, laboratuvar vb. fiziki alt yapı gereksinimlerini nasıl karşılayacaklarını planlarlar.

MCBÜ bu hususta aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Fonksiyonel ve performans şartları,
- Önceki benzer tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgi,
- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Teklif eden birimin uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,
- Hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları.

Girdiler tasarım amaçlarına uygun, tam ve başka şekilde anlaşılmayacak tarzda olmaktadır.

Birbiri ile çatışan tasarım ve geliştirme girdileri çözülmektedir.

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

MCBÜ tasarım ve geliştirme girdileri ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

#### **8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü**

MCBÜ aşağıdakileri güvence altına almak için tasarım ve geliştirme sürecine kontroller uygulamaktadır:

- Erişilmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığı,
- Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden geçirmelerin yapıldığı,
- Tasarım ve geliştirme çıktılarının, girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak için doğrulama faaliyetlerinin yapıldığı.
- Ortaya çıkan hizmetlerin, belirtilmiş uygulama veya amaçlanan kullanımı için şartları karşılama güvence altına almak için geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığı,
- Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri esnasında tayin edilen problemler için gerekli herhangi bir faaliyetin yapıldığı,
- Bu faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgilerin muhafaza edildiği.

Yeni bölüm/program ile ilgili tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi işlemi Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurullarınca yapılır. Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurulu yeni açılacak bölüm/program ve derslerin öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve iş dünyasının ihtiyaç

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

ve beklentilerine ne ölçüde cevap vereceğini hazırlanan planlar kapsamında değerlendirir, varsa belirlenen eksikliklerin ve aksaklıkların giderilmesi için tasarım ve geliştirme sürecinin önceki aşamalarına geri dönlür.

Yeni bölüm/program ve ders açılmasına ilişkin Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurullarınca yapılan gözden geçirmenin ardından hazırlanan eğitim ve öğretim hizmetleri tasarım ve geliştirmeleri üniversite senatosuna iletilir. Senato, yeni bölüm/program ve derslerin ihtiyaçlara ve mevzuata uygunluğunu dikkate alarak tasarım ve geliştirmelerle ilgili doğrulamayı yaparak son kararı verir. Kararın olumlu olması durumunda yeni bölüm/program ve derslerin açılmasına ilişkin dosyayı YÖK'e iletir. Tasarım ve geliştirme bu şekilde doğrulanmış olur.

Yeni bölüm/program ve derslerle ilgili hizmet tasarım ve geliştirmelerinin geçerliliği öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve Enstitü/Fakülte/Yüksekokul Kurullarının yeni bölüm/program ve derslerle ilgili memnuniyetleri ölçülerek yapılır. Her dönem sonunda yapılan öğrenci memnuniyet anketleri yeni açılan bölüm/program ve derslerle ilgili geçerliliğin test edilmesinde kullanılır. Öğrenci memnuniyet anketlerinin yanı sıra Enstitü/ Fakülte/ Yüksekokul Kurullarında yapılan toplantılar da bölüme/programa ve derslere ilişkin geçerliliğin test edilmesinde kullanılır. Öğrenci memnuniyet anketleri ve kurulların değerlendirmeleri yeni açılan bölüm/program ve derslerle ilgili değişiklik yapılmasını gerektiriyorsa gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

### **8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları**

MCBÜ, tasarım ve geliştirme çıktılarının aşağıdakileri karşılmasını güvence altına almaktadır:

- a) Girdi şartlarını karşıladığını,
- b) Yükseköğretim hizmetinin sunumu ile ilgili daha sonraki süreçlerin uygunluğunu,
- c) İzleme ve ölçüm şartlarını içermeli veya bunlara atıfta bulunmalı ve uygun olduğunda hizmetin kabul kriterlerini de içermesini,
- d) Hizmetlerin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan özelliklerini belirtmesini.

Tasarım ve geliştirme sürecinin çıktıları, öğrencilerin söz konusu yeni bölüm/programlara kayıt olma ve dersleri seçmeleri ve bu bölüm/program ve derslerdeki memnuniyet düzeyleridir.

MCBÜ tasarım ve geliştirme çıktıları ile ilgili dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

### 8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

MCBÜ hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan derecede tanımlamakta, gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

MCBÜ aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir:

- a) Tasarım ve geliştirme değişiklikleri,
- b) Gözden geçirme sonuçları,
- c) Değişiklik yetkisi,
- d) Olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetler.

Ders planları ve içerikleri bilimsel-teknolojik gelişmelere ve iş dünyasının beklentilerine paralel olarak güncellenir ve geliştirilir. Bu hem öğrencilerimizin hem de onları mezun olduklarında istihdam edecek olan kurumların memnuniyeti için önemli bir zorunluluktur.

Eğitim ve öğretim hizmetlerine ilişkin tasarım ve geliştirmelerle ilgili güncelleme ve/veya değişiklikler düzeltici faaliyet prosedürü izlenerek gerçekleştirilir. Yapılan tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrencilerden ve bölüm kurullarından alınacak geribildirimler ile kontrol edilir. Yapılan değişikliklerin daha önce ortaya çıkan uygunsuzlukları giderip gidermediği, yeni uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önleyip önlemediği kontrol edilir.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1. Genel

MCBÜ dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır.

MCBÜ aşağıdaki durumlarda dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin etmiştir:

- a) Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin MCBÜ'nün kendi hizmetleriyle birleştirilmesi amaçlandığında,
- b) Ürün ve hizmetler MCBÜ adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan öğrencilere tedarik edilirse,
- c) MCBÜ'nün kararı ile bir süreç veya sürecin bir bölümü dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

MCBÜ dış tedarikçilerin süreç, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

kriterler tayin etmiş ve uygulamaktadır. Tedarikçi değerlendirmeleri her yıl tekrarlanır ve değerlendirme sonuçlarına göre her birimin Mali İşlerden Birimi tarafından Onaylı Tedarikçi Listesi oluşturulur.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

MCBÜ bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

MCBÜ satın alınan malzeme veya hizmetin niteliklerini önceden tanımlar, tedarikçisine iletir ve bu şartlara uygun olarak teminini gerçekleştirir. Tedarikçiye ve satın alınan malzeme / hizmete uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, girdinin sunulacak hizmetler üzerinde yaratacağı etkiye göre belirlenmiştir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversitemizin ihtiyaçları ortaya çıkarılmakta, Rektörlük makamından bütçe talep edilmektedir.

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

MCBÜ, satın alımları yasa ve yönetmelikler çerçevesinde açık ihale veya doğrudan temin usulü ile yapılmaktadır.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

#### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

MCBÜ dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin MCBÜ'nün öğrenciye düzenli bir şekilde uygun hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

MCBÜ;

- a) Dışarıdan tedarik edilen süreçlerin MCBÜ'nün KYS'nin kontrolünde olduğunu güvence altına almaktadır,
- b) Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamıştır,
- c) Aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- 1) Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin MCBÜ'nün; öğrenci ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan hizmeti düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,
- 2) Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

d) Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin şartları karşılığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmiştir.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

Farklı malzeme ve hizmetler için hangi yöntemlerin kullanılacağı malzeme ve hizmetin performansına ve tedarikçinin kalite sistemi değerlendirme sonuçlarına bağlı olarak birimlerin Muayene ve Kabul Komisyonları tarafından belirlenir.

Sipariş edilen her malzemenin kontrol işlemlerinin gerekliliğinin saptanması, giriş kontrol yöntemlerinin (girişte veya kaynakta kontrol, doğrudan kullanıma alma vb) belirlenmesi, Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından teklif aşamasında belirlenen metotlara göre yapılır.

Giriş kontrol gerektiren malzemeler, ilgili test ve kontrol imkânları kullanılarak, şartnamelerinde belirtilen görsel olarak veya mümkün ise test yolu ile Tedarik Dokümanları/Şartnameleri bölümünde belirtilmiş olan doküman, standart ve şartnamelere göre Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından muayene edilirler.

MCBÜ tedarikçinin yerinde doğrulama yapmamaktadır. Ancak buna gerek duyulduğunda, tedarikçiye iletilen satın alma isteklerinde, talep edilen doğrulama metodu ve ürünü serbest bırakma metodu tanımlanır.

#### **8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

MCBÜ dış tedarikçiyle paylaşmadan önce idari ve teknik şartnamelerde ve imzalanan sözleşmelerde şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır. Bu satın alma şartları aşağıdakileri içerir:

- a) Tedarik edilecek süreç, ürün ve hizmetler,
- b) Aşağıdakilerin onaylanması:
  - 1) Ürün ve hizmetler,
  - 2) Yöntemler, süreçler ve teçhizat,
  - 3) Ürün ve hizmetlerin kullanımı.
- c) Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterlilik,
- d) Dış tedarikçilerin MCBÜ ile etkileşimi,
- e) MCBÜ tarafından dış tedarikçilerin performansına uygulayacağı kontrol ve izleme faaliyetleri,
- f) MCBÜ'nün veya öğrencilerimizin/paydaşlarımızın dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri (bulunmamaktadır).

MCBÜ, talep sahibi satın alma siparişleri, tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliğini değerlendirir ve doğrular. Bu değerlendirme ve doğrulamayı göstermek için satın alma kayıtlarında ilgili sorumluların imzaları yer almaktadır.

Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

## 8.5. Hizmetin Sunumu

### 8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü / B.1.6. Eğitim ve Öğretim Süreçlerinin Yönetimi

MCBÜ yükseköğretim hizmetleri sunmaktadır. MCBÜ’de yükseköğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, uygulamalar, stajlar, iş yeri uygulama eğitimleri, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını ve laboratuvar hizmetlerini kapsamaktadır. MCBÜ hizmetlerin sunumunu kontrollü şartlar altında yürütmektedir. Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde aşağıdaki hususları kapsamaktadır:

- Aşağıdakileri tanımlayan dokümanite edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:
  - Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
  - Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.
- Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımı,
- Süreç veya çıktıların kontrolü için kriterler ile yükseköğretim hizmetleri için kabul kriterlerinin karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanması,
- Süreçlerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- Gerekli vasıflandırma dahil yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- Hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması,
- İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,
- Hizmetin sunumu ve sunum sonrası faaliyetlerin uygulanması.

MCBÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Referans: Ders Öğretim Planları  
Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği  
Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

MCBÜ uygun olduğu ölçüde gereken yerlerde, girdilerden başlayarak depolama (öğrenci belgeleri ve resmi evraklar için dosyalama) ve hizmetin sunumu aşamalarında hizmet girdi ve çıktıların tanımlanmasını ve izlenebilirliğini sağlamaktadır. Bu tanımlama, hizmet sunumu boyunca çıktıların izleme ve ölçme şartları açısından durumunu da göstermektedir. Hizmet girdi/çıkıtısının durumunu uygun dosyalama sistemi ile tanımlamaktadır. Kontroller ise hem hizmeti veren memurun hem de bir üst amirin ve dekan / müdürün onayı sırasında gerçekleştirilmektedir. Birimler arası yazışmalar EBYS üzerinden yapılmakta ve evrakın izlenebilirliği sağlanmaktadır.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

Hizmetler öğrenci bazında izlenmekte, öğrencinin okula kaydından, mezuniyetine (okul ile ilişkisinin kesilmesine) kadar geçtiği aşamalarda, öğrenci ve diğer kuruluşlarla kurulan temaslar, ilgili öğretim elemanları ve idareciler tarafından kayıt altına alınmaktadır.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

Birbiriyle ilişkili evraklar arasındaki bu ilişkiyi göstermek, kontrolleri ve evraka ulaşımı kolaylaştırmak için evrak kayıt numaralarına atıf yapılır.

MCBÜ, ayrıca eğitim öğretim hizmetlerini izlemekte, kontrol altında tutmakta ve öğrenci dosyası olarak kayıt altına almaktadır. Öğrencilere hizmet maksatlı verilen her türlü kayıt ve dokümanın bir nüshası da kurumumuzda evrakı düzenleyen birim tarafından tutulmakta ve arşivlenmektedir. Öğrencinin aynı kaydı tekrar istemesi ve/veya resmi denetimlerde geçmişe dönük geri besleme bu şekilde sağlanmaktadır. İzlenebilirliği güvence altına almak için dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

### **8.5.3. Öğrenci/Paydaş veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Hizmet süreçlerimizde, eğitim öğretimde kullanılmak üzere, öğrencilerimiz tarafından temin edilen her türlü doküman ve malzeme öğrenci malı (varlığı) veya öğrenci mülkiyeti olarak tanımlanır. MCBÜ kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina göstermektedir.

MCBÜ kullanım için veya sunduğu hizmetiyle birleştirilecek öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti;

- Tanımlar,
- Doğrular,
- Korur ve
- Güvenliğini sağlar.

Herhangi bir öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse MCBÜ bu durumu öğrenciye veya dış tedarikçiye yazılı olarak bildirir ve ne olduğu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza eder.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

MCBÜ’de Öğrencilerimizin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları
- Dilekçeleri

MCBÜ, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır.

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları Öğrenci İşleri Birimindeki öğrenci dosyalarında saklanmaktadır.

Öğrencinin derslerden aldığı sınav notları dersin öğretim üyesi tarafından ilgili programlara girilmekte ve Öğrenci İşleri Biriminde saklanmaktadır. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilmektedir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen proje ve ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Öğrenci veya dış tedarikçi mülkiyeti olarak tanımlanan her türlü doküman, mülkiyeti muhafaza edecek personel tarafından ilgili mevzuatlara ve MCBÜ kurallarına uygunluğu açısından incelenir ve doğrulanır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse problem mülkiyet sahibine yazılı ya da sözlü olarak bildirilir ve düzeltilmesi gereken dokümanlar mülkiyet sahibine taraf edilir.

Öğrenci veya dış tedarikçi mülkiyeti, işlemler sırasında veya arşivde hasar görmemesi, kaybolmaması ve istendiği takdirde bulunabilmesi için dokümanlar ilgili personel tarafından MCBÜ Bilgi Yönetim Politikalarına uygun olarak muhafaza edilir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

#### **8.5.4. Muhafaza**

MCBÜ hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

MCBÜ’de sunulan hizmetler için kullanılan ve tedarik edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli fiziksel ve ortam şartları sağlanmaktadır.

MCBÜ tarafından verilen hizmetler ile ilgili tüm kayıtlar, kullanımı ya da arşivlenmesi sırasında muhtemel çevresel (ısı, nem, su, ışık vs.) hasarlardan etkilenmeyecek şekilde güvence altına alınır.

MCBÜ’de “ürün”, öğrenciye hizmet çıktısı olarak verilen belgeleri kapsamaktadır. Dolayısıyla ürünün muhafazası, bu hizmet çıktılarının muhafaza edilmesi anlamına gelmektedir. Bu hizmet çıktıları da dahil olmak üzere çıktı elde edilinceye kadar toplanan öğrenciye ait belgeler ve diğer

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

kurum kayıtları, hizmet tamamlanıncaya kadar ve hizmet tamamlandıktan sonra ilgili birimler tarafından tanımlı dosyalarında muhafaza edilir. Bu muhafaza, uygulanabildiği ölçüde; tanımlamayı, taşımayı, dosyalamayı ve korumayı içermektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

#### **8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler / A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi**

MCBÜ yükseköğretim hizmetleri ile ilgili hizmet sunumunun tamamlanmasından sonraki faaliyetler için şartları karşılamaktadır. Hizmetin sunumundan sonraki şartlar;

- Öğrencilerin öğrenim süresi boyunca dosyalarında tutulan bilgi ve belgelerin süresiz muhafaza edilmesini,
- Öğrencilik süreci tamamlandıktan sonra da ihtiyaç durumunda “belge düzenlenmesini”
- Mezunların istihdam, eğitime devam, gelir düzeyi, memnuniyeti gibi bilgilerin sistematik ve kapsamlı olarak toplanması ve değerlendirilmesini

kapsamaktadır. MCBÜ gerekli hizmet sunumunun tamamlanmasından sonraki faaliyetleri tayin ederken aşağıdakileri değerlendirmektedir:

a) Birincil ve ikincil mevzuat şartları,

Referans: Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik  
Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı  
MCBÜ Arşiv Yönetmeliği

b) Hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar (belgenin kaybolması veya hasar görmesi),

c) Hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü,

d) Öğrenci/paydaş şartları,

e) Öğrenci/paydaş/mezun/işveren geri bildirimleri

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

Referans: Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçme Prosedürü

#### **8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

MCBÜ şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

MCBÜ gözden geçirme sonuçlarını değişikliğe onay veren kişi veya kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı Madde 8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

## 8.6. Hizmet Sunumu

MCBÜ uygun aşamalarda yükseköğretim hizmetlerinin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili Ders Öğretim Planlarında tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans: Ders Öğretim Planları

Hizmetlerin öğrenciye sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve öğrenci tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemektedir. Öğrencinin kayıt aşamasından diploma almasına kadar geçen tüm aşamalarda sırasıyla Danışman Öğretim Elemanı, bağlı olduğu Bölüm Başkanı, Öğrenci İşleri Birimi Memurları, Okul Sekreteri ve Dekan/Müdür tarafından bilgiler kayıt altına alınır, kontrol edilir ve onaylanır.

MCBÜ sunumu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir. Dokümanite edilmiş bilgi aşağıdakileri içermektedir:

- a) Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- b) Sunumu onaylayan kişi veya kişilere kadar izlenebilirlik.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

MCBÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, ilgili iş akış şemalarında, süreç akış şemalarında, prosedürlerde ve talimatlarda belirtilmiştir.

MCBÜ, hizmetin şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmeti her aşamada izler ve yetkililerin imzaları ile doğrular. Bu doğrulama, ilgili dokümanlarda tanımlanan aşamalarda planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilir. Hizmetin kabul kriterlerine uygunluğunu gösteren kanıtları da muhafaza etmektedir. Bu kayıtlar hizmet çıktısının Öğrenciye teslimine izin veren kişi/kişileri de göstermektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

İlgili yetkili tarafından onaylamadan, planlanmış düzenlemeler tatmin edici ölçüde tamamlanmadan öğrenciye hizmet/çıktı sunulmaz.

Tüm hizmet izleme ve doğrulama faaliyetleri kurum bünyesinde gerçekleştirilir. Durum acil de olsa girdinin giriş muayenesi yapılmadan kullanıma alınmasına izin verilmez. Malzeme ve hizmetlerin kabul kriterlerini karşılamadığı durumlarda nasıl hareket edileceği, bu KYS El Kitabının 8.7. maddesinde tanımlanmıştır.

Referans: MCBÜ KYS El Kitabı - Madde 8.7.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

## **8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

**8.7.1. MCBÜ şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almaktadır.**

MCBÜ uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan hizmete de uygulanmaktadır.

MCBÜ uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele almaktadır:

- a) Düzeltilmesi (çıktının düzeltilip yetkilisi tarafından paraflanması, yeni çıktı tanzim edilip verilmesi),
- b) Sunulan hizmetin ayrılması (hatalı çıktı olarak kayıt alıp dosyalama, hizmetin tekrarlanması), karantinaya alınması (hakkında karar verilmek üzere bekletilmesi), geri çağırılması veya askıya alınması,
- c) Öğrencinin bilgilendirilmesi (ÖBS üzerinden mesaj, resmi yazılı tebligat, telefon, sms vb),
- d) Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi.

Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde şartlara uygunluğunu göstermek için hizmet yeniden doğrulamaya tabi tutulmaktadır.

Eğitim öğretim kalitesine doğrudan etki eden fiziksel araç gereçler temin edildiklerinde, Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından kullanıma verilmeden önce kontrol edilir. Kontrol tamamlanıncaya kadar araç gereçler “KONTROL EDİLMEMİŞTİR / KULLANMAYINIZ / BLOKE SAHASI” gibi uyarıların bulunduğu yerlerde tutulur. Uygun olmayan malzemeler tasfiye edilinceye kadar “HATALIDIR-KULLANMAYINIZ” uyarısı bulunan yerlerde tutulur.

Hizmet kalitesine doğrudan etki eden girdiler (kıymetli evrak, matbu doküman, öğrenci dilekçe ve belgeleri) teslim alan Yetkili tarafından kabul edilmeden önce kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun olmadığına karar verilen evraklar üzerine uygunsuzluk işaretlenir ve “İPTAL” kaşesi vurularak geldiği yere iade edilir. Kararsızlık durumlarında karar yetkisi bir üst amire aittir.

Transkript, diploma, tasdikname, öğrenci belgesi vb hizmet çıktıları öncelikle evrakı düzenleyen, sonra da nihai onayı veren yetkili tarafından incelenerek uygunluk tespiti yapılır. Bir uygunsuzluk durumunda uygun olmayan hizmet çıktısı için “iptal” kararı verilmiş ve hizmet çıktısı henüz öğrenciye veya üçüncü şahıslara iletilmemiş ise hizmet çıktısı tekrarlanır ve yeniden gözden geçirilir. Hizmet çıktısı öğrenciye veya üçüncü şahıslara iletilmiş ise belge derhal geri çağırılır ve uygun doküman verilir.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

Eğitim öğretim sürecinde ortaya çıkabilecek hatalı hizmetler, hizmetin anında tüketilen bir ürün olmasından dolayı bloke etme, iade etme gibi durumlar söz konusu değildir. Bunlar ancak uygunsuzluk olarak nitelendirilip, düzeltici faaliyet prosedürü çerçevesinde değerlendirilirler.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

**8.7.2. MCBÜ aşağıdakileri kapsayan dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:**

- a) Uygunsuzluğu tanımlayan,
- b) Yapılan faaliyetleri tanımlayan,
- c) Herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan,
- d) Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

MCBÜ, belirlenen şartlara uymayan hizmetlerin ve hizmet kalitesine etki eden girdilerin, yanlışlıkla kullanımının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Uygun olmayan çıktının asıl amaçlanan kullanımını engellemek için gerekli önlemler alınarak öğrenciye yeni hizmet çıktısı sunulabilir.

İlgili yasa, yönetmelik, standart ve şartnamelere göre uygunsuzluk gösteren ve düzeltilmesi mümkün olmayan, ancak kullanım amacını karşılayabilecek durumdaki dokümanların kullanımına yetkili bölüm / kişiler tarafından ve gerekirse öğrenciden ya da yönetim kurulundan gerekli onayları almak kaydıyla kontrollü izin verilebilir.

Kurumumuzda bir uygun olmayan ürün / çıktı tespit edildiğinde (süreçlerin uygulanması sırasında veya hizmet çıktısı kullanıldığında), uygunsuzluğun etkilerine veya uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı gerekli tedbirler alınmaktadır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Uygun olmayan hizmet/çıktı düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için hizmet/çıktı yeniden doğrulamaya tâbi tutulmaktadır.

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklardan sonra alınan takip tedbirlerine ait kayıtlar, alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere kurumumuz tarafından muhafaza edilmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

- a) Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek ve istenen kalite şartların sağlamak için bazı hizmet süreçleri yenilenebilir.
- b) Herhangi bir işlem tekrarı gerekmeden uygun olmayan hizmetin sunumu/malzemenin kullanımı, serbest bırakılması veya kabulü için dekan/müdürün veya uygulanabildiğinde öğrencinin izni ile kabul edilebilir.
- c) Hizmet sonrası hatalı hizmet/çıktının asıl amaçlanan kullanımını engellemek için gerekli önlemler alınarak öğrenciye yeni hizmet/çıktı sunulabilir.

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**  
Rektör

- d) Hizmet anında tüketilen bir ürün olduğu için kalite şartlarını sağlayan bir başka ürüne dönüştürülmesi ve başka bir öğrenciye sunulması mümkün değildir.

## **9.0. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

### **9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme / A.2.3. Performans Yönetimi**

#### **9.1.1. Genel**

MCBÜ izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme ile ilgili aşağıdakileri tayin etmiştir:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analiz ve değerlendirilmesi gerektiğini.

Referans: Veri Analizi Prosedürü

MCBÜ KYS'nin performansını ve etkinliğini değerlendirmektedir.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi  
Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

MCBÜ sonuçların kanıtı olarak uygun dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

MCBÜ gerektiğinde plânlanmış sonuçları elde etmeye yönelik KYS süreçlerinin yeteneğini göstermek amacıyla ölçülmesi ve izlenmesi için şu metotları uygulamaktadır.

- Hizmetleri de içine alan kalite amaçları planlanmış metotlarla izlenmekte ve ölçülmektedir.  
Referans: MCBÜ Stratejik Planı
- Hizmetleri doğrulama, geçerli kılma, izleme faaliyetleri ve hizmetin kabulü için kriterler planlanmış ve bu planlar dahilinde dokümanite edilmiş metotlarla ölçülmekte ve izlenmektedir.  
Referans: Ders Öğretim Planları
- KYS süreçleri için gerekli süreçler planlanmış, dokümanite edilmiş ve uygulamaktadır.  
Referans: MCBÜ Süreç Akış Şemaları
- Dış tedarikçilerin performansları uygun metotlarla ölçülmekte ve izlenmektedir.  
Referans: Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
- Akademik birimlerin performansları uygun metotlarla ölçülmekte ve izlenmektedir.  
Referans: Birim Öz Değerlendirmeleri  
Akran Değerlendirmeleri

Uygulanan metotlar süreçlerin planlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermektedir. Planlanmış sonuçlara ulaşamadığında, uygulanabildiği ölçüde düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

### 9.1.2. Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti

MCBÜ, öğrencilerinin/paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı algısını, memnuniyet anketleri, öneri ve şikayet sistemi ve bulunduğu bölgedeki sanayiciler, kamu kurum ve kuruluşları ve diğer paydaşlarıyla yaptığı toplantılarla izlemektedir.

MCBÜ bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için yöntemler tayin etmiştir. Bu yöntemlerden biri de her yarıyılıda gerçekleştirilen Öğrenci Senatosu toplantıdır.

Referans: Öğrenci Senatosu Yönergesi

MCBÜ KYS performansının ölçme kriterlerinden biri olarak, yükseköğretim hizmet şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki öğrenci algılaması ile ilgili bilgiyi öğrenci memnuniyeti anketleriyle izlemektedir.

Referans: Öğrenci/Paydaş Memnuniyeti Ölçme Prosedürü

Öğrenci memnuniyeti anketleri yılda iki kez final sınavları öncesinde ÖBS sistemi üzerinden Rektörlük Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından her ders için uygulanmaktadır. Anket sonuçlarını ilgili dersin Öğretim Elemanı, bağlı olduğu Bölüm Başkanı ve Dekanı/Müdürü izleyebilmektedir.

Öğrenci memnuniyeti anket sonuçları, öğrenci öneri ve şikayetleri Kalite Komisyonu toplantılarında (yönetimin gözden geçirme) ele alınır ve iyileştirme durumu değerlendirilir.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

MCBÜ izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir. Toplanan bu veriler / bilgiler ilgili sorumlular tarafından yeterli veri var ise istatistiksel teknikler kullanılarak, diğer konular ise deneyimli personelin yorumları ile analiz edilir.

Referans: Veri Analizi Prosedürü

Analiz sonuçları aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır:

- Tedarik edilen ürün/hizmetler ve sunulan hizmetlerin uygunluğu,
- Öğrenci memnuniyet derecesi,
- KYS'nin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- KYS'nin iyileştirme ihtiyaçları.

MCBÜ KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve bu sistemlerin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemekte,

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

toplamakta ve analiz etmektedir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan aşağıdaki verileri kapsamaktadır:

- İç ve dış denetimlerin sonuçları,
- Risk analizleri, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler,
- Süreç performansı ve hizmet kalitesi ölçme / değerlendirme sonuçları,
- Öğrencilerimizden/paydaşlardan gelen şikayet, öneri ve anket bilgileri,
- Giriş kontrol verileri (Hizmet süreçlerinde kullanılan malzeme, ekipman ofis donanımları ve belgelerin, eğitim ve organizasyon hizmetlerinin kontrol sonuçları ve tedarikçi verileri),
- Çıkış kontrol verileri (Sınav sonuçları ve bir üst amirin onay aşamasında elde ettiği kontrol verileri),
- Uygun olmayan ürün (Hizmet süreci içerisinde kullanımı uygun olmayan girdi ve doküman) verileri,
- Akademik ve idari personelden gelen öneri vb bilgiler.

## **9.2. İç Tetkik (Denetim)**

**9.2.1.** MCBÜ, KYS'nin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için planlanan aralıklarda iç denetimler yapmaktadır:

a) Aşağıdakilere uygunluğu:

- 1) MCBÜ'nün KYS'nin şartlarına,
- 2) TS-EN-ISO9001:2015 standardının şartlarına,
- 3) YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerine.

b) Etkili bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı.

### **9.2.2. MCBÜ;**

a) Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, söz konusu süreçlerin önemi, MCBÜ'ni etkileyen değişiklikler ve önceki denetim sonuçlarını değerlendirerek, bir denetim programı planlamakta, oluşturmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. İç denetimler, geçmiş denetimlerin sonuçları da dahil olmak üzere, denetim edilecek alanların ve süreçlerin önem ve durumları dikkate alınarak planlanmaktadır.

b) Her bir denetim için denetim kriteri ve kapsamı belirlenmektedir. Denetim kriterleri, kapsamı, sıklığı ve metotları ilgili prosedür ve kayıtlarla tarif edilmektedir.

Referans: İç Tetkik Prosedürü

c) Denetim sürecinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına alacak şekilde tetkikçiler seçilmekte ve denetimleri yapmaktadır. Uygulanan denetimin, denetim sürecinin objektifliğini

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

ve tarafsızlığını sağlaması için denetim edilen bölümden (faaliyetten) bağımsız ve eğitimli tetkikçiler atanmaktadır. Tetkikçiler kendi işlerini denetim etmemektedirler.

d) İç Tetkik sonuçlarının Üst Yönetime rapor edilmesini güvence altına almaktadır.

e) Herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştirmektedir. Denetim edilmekte olan alandan sorumlu yönetim, tespit edilmiş uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gereksiz bir gecikme olmaksızın derhal tedbirlerin alınmasını, düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını ve sonuçlandırılmasını sağlamakla yükümlüdür. Takip faaliyetleri, aksini gerektirecek olağan dışı bir durum olmadıkça, yine aynı tetkikçi tarafından denetim edilmektedir. Bu faaliyetler, alınan tedbirlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını da kapsamaktadır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

f) Denetim programının uygulanmasının ve denetim sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi prosedürüne uygun olarak muhafaza etmektedir.

Referans: MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

### **9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

#### **9.3.1. Genel**

Rektörümüzün başkanlığını yaptığı MCBÜ Kalite Komisyonu; KYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürdürmesini ve MCBÜ'nün stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı olarak KYS'ni gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme, iyileştirme için değerlendirme fırsatları, kalite politikası ve kalite amaçları da dahil olmak üzere, KYS'ndeki değişiklik ihtiyaçlarını içermektedir.

Referans: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi  
Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

Toplantı öncesinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından hangi girdilerin gözden geçirileceğine ilişkin toplantı içeriği belirlenir ve katılımcılara duyurulur. Toplantıya bilgi almak amacıyla Yönetim Kurulu Üyeleri haricinde Rektör'ün veya Kalite Koordinatörü'nün ayrıca uygun gördüğü kişiler de davet edilebilir. Eğitim öğretim yılı tamamlanıncaya kadar, TS-EN-ISO9001:2015 standardında tanımlanan gözden geçirme girdileri ve YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerinin tamamı gözden geçirilmiş olur.

Yönetimin gözden geçirmesine ilişkin Kalite Komisyonu kararları EBYS'de muhafaza edilmektedir.

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

MCBÜ yönetimin gözden geçirmesinde aşağıdakileri dikkate alarak planlamakta ve gerçekleştirmektedir:

| <u>Gözden Geçirme Girdisi</u>                                                                                                             | <u>Bilgi Verecek Sorumlu</u>               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| a) MCBÜ kalite politikası ve kalite amaçlarına erişme derecesi                                                                            | Katılımcılar                               |
| b) İç ve dış denetimlerin sonuçları                                                                                                       | Kalite Koordinatörü                        |
| c) Öğrenci memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler<br>(Öğrenci anketleri/ şikayetler/ öneriler/ toplantılar/ görüşmeler) | Kalite Koordinatörü<br>Genel Sekreter      |
| d) Süreç performansı ve hizmet uygunluğu<br>(Hatalı süreç çıktıları/hizmet kontrol sonuçları)                                             | Kalite Koordinatörü<br>Süreç sahipleri     |
| e) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu                                                                                       | Katılımcılar                               |
| f) Önceki yönetimin gözden geçirmesinde alınan kararlar ve faaliyetlerin durumu                                                           | Kalite Koordinatörü<br>ve Sorumlu Personel |
| g) KYS'ni etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler                                                                            | Katılımcılar                               |
| h) Dış tedarikçilerin performansı                                                                                                         | Genel Sekreter                             |
| i) İzleme ve ölçme sonuçları                                                                                                              | Katılımcılar                               |
| j) İyileştirme için fırsatlar ve öneriler                                                                                                 | Katılımcılar                               |
| k) Kaynakların varlığı                                                                                                                    | Rektör/Genel Sekreter                      |
| l) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği                                                | Kalite Koordinatörü<br>Katılımcılar        |

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Aşağıdakilerle ilgili karar ve faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesinin çıktılarını oluşturur:

- KYS'nin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi ve yükseköğretim hizmet şartları, öğrenciler ve paydaşların beklentileri ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi için fırsatlar,
- KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve temini.

Kalite Komisyonu toplantılarında tespit edilen uygunsuzlukların düzeltilmesi, tedbir gerektiren potansiyel uygunsuzlukların önlenmesi ve iyileştirmeye açık konularda iyileştirmeler yapılması için gerekli faaliyetler başlatılır.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü  
Sürekli İyileştirme Prosedürü

Kalite Komisyonu kararları EBYS'de muhafaza edilmektedir.

Referans: MCBU- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

Bir yıl süreyle Kalite Komisyonu tarafından YÖKAK Kurumsal Akreditasyon ve Dış Değerlendirme Ölçütlerine göre gerçekleştirilen gözden geçirme sonuçları, yıl sonunda Kurum İç Değerlendirme Raporu şeklinde Kalite Komisyonunun web sayfasında yayınlanarak tüm birimlere duyurulur.

Referans: Kurum İç Değerlendirme Raporları

## **10.0. İYİLEŞTİRME**

### **10.1. Genel / A.5.1. Uluslararasılaşma Süreçlerinin Yönetimi**

MCBÜ iyileştirme için fırsatları tayin etmekte ve seçmekte, öğrenci şartlarını karşılamak ve öğrenci/paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar aşağıdakileri içermektedir:

- a) Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek,
- b) İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- c) KYS performans ve etkinliğini arttırmak.

### **10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

#### **10.2.1. MCBÜ bir uygunsuzluk oluştuğunda şikayetlerden kaynaklananlar da dahil;**

- a) Uygunsuzluğa tepki vermekte ve uygulanabildiği şekilde
  - 1) Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzeltmek için faaliyet yapmakta,
  - 2) Sonuçları değerlendirmektedir.
- b) Uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmektedir:
  - 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
  - 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,
  - 3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.
- c) İhtiyaç duyulan herhangi bir faaliyeti gerçekleştirmektedir.
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmektedir.
- e) Gerektiğinde planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları güncellemektedir.
- f) Gerektiğinde KYS'nde değişiklikleri yapmaktadır.

MCBÜ uygunsuzluğun nedenlerini gidermek ve tekrarını önlemek için gerekli tedbirleri almaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine (uygunsuzluğun yapısı, büyüklüğü ve yarattığı risk) uygun yapılmaktadır.

---

**Hazırlayan**  
Kalite Koordinatörü

---

**Onaylayan**  
Rektör

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

**10.2.2.** MCBÜ aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- a) Uygunsuzlukların yapısı ve peşinden yapılan faaliyet,
- b) Düzeltici faaliyetlerin sonucu.

Referans: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Öğrenci / Paydaş Şikayetleri Değerlendirme ve Takip Prosedürü

MCBÜ Bilgi Yönetim Politikaları

Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

### **10.3. Sürekli İyileştirme**

MCBÜ KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini PUKÖ Döngülerine uygun olarak sürekli iyileştirmektedir.

Referans: Eğitim Öğretim Sürecinde PUKÖ Döngüsü

Kalite Güvence Sistemi PUKÖ Döngüsü

Toplumsal Katkı Sürecinde PUKÖ Döngüsü

Araştırma Geliştirme Sürecinde PUKÖ Döngüsü

Uluslararasılaşma Sürecinde PUKÖ Döngüsü

Yönetişim Sürecinde PUKÖ Döngüsü

MCBÜ analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirmektedir.

MCBÜ'nün stratejik hedefi; kurum performansını ÖĞRENCİ/PAYDAŞ–MCBÜ–TEDARİKÇİ ilişkilerinde tüm taraflara olan faydasını arttırmak amacıyla, KYS süreçlerini sürekli iyileştirmektir.

MCBÜ kalite politikasının etkinliğini, kalite hedeflerinin sonuçlarını, denetim sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarını KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanmaktadır.

Bu uygulamalar Kalite Koordinatörlüğü'nün sorumluluğunda, bir plan dahilinde yapılmakta, uygulamaları izlenmekte, sonuçları doğrulanmakta ve başarısı değerlendirilmektedir.

Referans: Sürekli İyileştirme Takip Tablosu

**Hazırlayan**

Kalite Koordinatörü

**Onaylayan**

Rektör