



MEF ÜNİVERSİTESİ

-SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI-

EK-001

15.09.2025

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	08.03.2022	İlk Yayın.
01	15.09.2025	Dokümanın organizasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda gözden geçirilmesi ve güncellemesi

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Aysun SEYRAN

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN

1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, MEF Üniversitesinde yürütülmekte olan Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nın etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara MEF Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

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

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Aysun SEYRAN

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	3/31

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

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

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

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

MEF Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Stratejik Planlama ve Kurumsal Performans Müdürlüğü tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

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

1.1.1 Tarihçe

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

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	4/31

1.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

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

FAKÜLTELER

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

ENSTİTÜLER

Lisansüstü Eğitim
Enstitüsü

YÜKSEKOKULLAR

Yabancı Diller Yüksekokulu

UYGULAMA ARAŞTIRMA MERKEZLERİ

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

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BÖLÜMLER

Araştırma ve Kalite Bölümü
Eğitim ve Öğretim Bölümü

İDARİ BİRİMLER

Genel Sekreterlik
Özel Kalem

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	5/31

Öğrenci Dekanlığı
Bilgi İşlem Direktörlüğü
İdari İşler Direktörlüğü
Mali İşler Direktörlüğü
İnsan Kaynakları Direktörlüğü
Kütüphane Direktörlüğü
Öğrenci İşleri Direktörlüğü
Uluslararası İlişkiler Direktörlüğü
Kurumsal İlişkiler Direktörlüğü
Grafik Tasarım ve Sanat
Direktörlüğü
Kalite Komisyonu
Psikolojik Danışmanlık
Spor Takımları
Koordinatörlü
Spor Etkinlikleri ve Acil
Durum Koordinatörlüğü
MEF Engelsiz
Kariyer Yönlendirme ve Mezun Merkezi
Öğrenme ve Öğretme Uygulama ve Araştırma Merkezi

1.1.3 Misyon Vizyon

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

Üniversitemizin Misyonu;

Yenilikçi, özgürlükçü, yaratıcı, sürdürülebilir kalkınma amaçlarını ve etik değerleri gözetken, sürekli öğrenen, teknolojiyi etkin kullanabilen, girişimci ve öncü bireyler yetiştirmek. Bilime ve teknolojiye katkı veren araştırmacıları ve akademisyenleri bir araya getirmek ve desteklemek. Araştırmadan beslenen eğitim anlayışımızla bilgiyi toplumun hizmetine sunmaktır.

Üniversitemizin Vizyonu;

Yenilikçi ve girişimci liderler yetiştirmektir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

MEF Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların Entegre Kalite Yönetim Sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Buna göre; akademisyenlerimiz, öğrencilerimiz, tedarikçilerimiz, personelimiz, tüm özel ve kamu kuruluşları, özel ilgi grupları ilgili taraflar olarak belirlenmiştir. Değerlendirmede iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	6/31

yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır.

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

Referanslar:

KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu

FR-1161-Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

PR-040- Risk Değerlendirme Prosedürü

4.3. Entegre Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

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

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

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

Üniversitemiz Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nın kapsamı: "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı kapsamında değerlendirilmektedir.

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

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

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Bilgi İşlem Direktörlüğü kapsamında yürütülen bilgi işlem faaliyetleri ve bilgi güvenliği süreçlerini kapsar. Üniversitenin Maslak (Ayazağa) Kampüsü Bilgi İşlem Direktörlüğü kapsamındaki odalar, personelin kullandığı kişisel bilgisayarlar ve taşınabilir cihazlar ile bu

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	7/31

sınırlar kapsamında şirket faaliyetlerini yürütmek amacıyla kullanılan her türlü bilgi teknolojisi bileşenleri, Fiziksel Güvenlik, Personel Yetkinlikleri, Depolama alanları fiziki kapsam dahilindedir.

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

Fiziksel Arayüzler

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

Sistemsel Arayüzler

Kapsam içindeki sistemlerin bulunduğu ağ arayüzleri aşağıdaki gibidir:

Kablosuz erişim noktaları,
Switchler,
Modemler,
Firewall,
Network

Bağımlılıklar

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

Bunlar;

Sabit Telefon Hizmeti

İnternet erişim hizmeti

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

Antivirus sistemi

Kablosuz ağ hizmeti

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

Güvenlik Duvarı

Yangın Tüpleri

Sigorta Hizmetleri,

Danışmanlık Hizmetleri (Bilişim, BGYS, Kalite)

Müşavirlik Hizmetleri (Hukuk)

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

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

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

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	8/31

MEF Üniversitesi Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı, sorumlu olduğu standartlarda tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Planda yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamış ve uygulamaktadır.

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

Bu felsefe ışığında, MEF Üniversitesinde hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. MEF Üniversitesinde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

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

Üniversitemiz, hizmet sunumunun her aşamasında mükemmelliği hedefleyen ve kalite standartlarını güvence altına alan dokümantasyon yapısını bir üst seviyeye taşımıştır. İlk fazda operasyonel sınırları belirleyen “Süreç El Kitabı”, kurumumuzun dinamik, uçtan uca birbirine bağlı ve geniş kapsamlı yapısını yansıtmak amacıyla “Süreç Atlası” olarak güncellenmiştir.

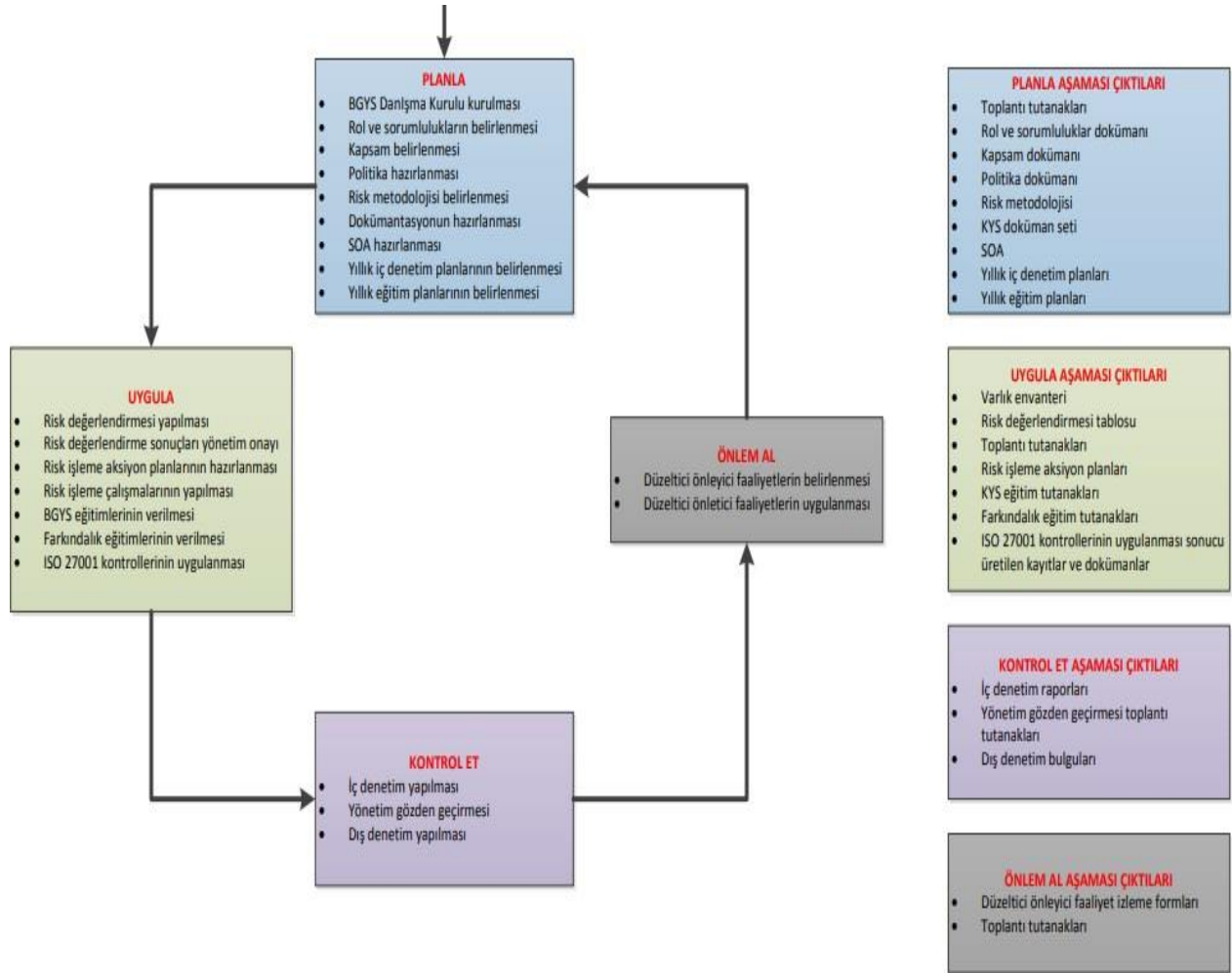
Bu dönüşüm; süreçleri sadece birer talimat dizini olmaktan çıkarıp, üniversitemizin stratejik amaçlarıyla uyumlu, hiyerarşik ve yaşayan bir navigasyon sistemine dönüştürmüştür. **Süreç Atlası**, girdi-çıktı ilişkilerini şeffaflaştırarak birimler arası etkileşimi görünür kılar ve tüm paydaşlarımıza kurum işleyişini bütünsel bir perspektifle görme imkânı sunar.

Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı’nın yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler MEF Üniversitesi internet sayfasında (www.kalite.mef.edu.tr) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	9/31

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



Şekil 1: Entegre Kalite Yönetim Sistemi PUKÖ Döngüsü

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	10/31

Referanslar:

LS-057-Süreçlere Bağlı İş Akışları Listesi

SR-001-Araştırma ve Geliştirme Süreci

SR-002-Eğitim ve Öğretim Süreci

SR-003-Yönetim ve Kurumsallık Süreci

SR-004-Sosyal Sorumluluk Süreci

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	11/31

5. Liderlik

1.2 Liderlik ve taahhüt

1.2.1 Genel

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

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

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

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

1.2.2 Odak

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

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

Referanslar:

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	12/31

5.1 Politika

5.1.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

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

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

5.1.2 Politikaların Duyurulması

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

Referanslar:

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

5.2 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

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

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

Süreç Atlası'nda tanımlanan her ana ve alt sürecin bir **Süreç Sahibi** belirlenmiştir. Süreç sahipleri, sürecin PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü içerisinde işletilmesinden, performans göstergelerinin takibinden ve ilgili süreç kartlarının güncelliğinden sorumludur. Bu sorumluluklar, kurumun organizasyon şeması ve görev tanımlarıyla doğrudan ilişkilendirilmiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir. Her birim Stratejik Planlama ve Kurumsal Performans Müdürlüğü tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl Ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır.

Referanslar:

OŞ-XXX Organizasyon Şemaları

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	13/31

GT-XXX Görev Tanımı

5.3 Çalışanlara Danışma ve Katılım

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

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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

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

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

Referanslar:

KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu

FR-1075 Risk Analizi Formu

PR-004 Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü

LS-055-Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	14/31

6.1.2 Çevre Boyutlarının Belirlenmesi

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

Referanslar:

PR-023- Çevre Boyutlarının Belirlenmesi Prosedürü

RA-034- Çevre Etki Değerlendirme Planı

6.1.2 Tehlikelerin tanımlanması ile risk ve fırsatların değerlendirilmesi

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

Referanslar:

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

6.1.3 Kurumun Uymakla Yükümlü Olduğu Yasal Şartlar

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

Referanslar:

PR-024- Kanuni ve Diğer Şartlar Prosedürü

PR-002-Dokümanların Kontrolü Prosedürü

LS-005-Ana Doküman Listesi

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	15/31

6.1.3 Yasal ve diğer şartların belirlenmesi

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

6.1.4 Planlama Faaliyetleri

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

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

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

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

Her sürecin, Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) aracılığıyla izlenebilmesi için detaylı olarak kavramsal tasarım çalışması tamamlanmış olup, Süreç Atlası ile sadece işin nasıl yapılacağını değil, başarının nasıl ölçüleceğini de belirlenmesi hedeflenmiştir. KPI verileri periyodik olarak toplanarak, hedeflerden sapma olması durumunda Kalite El Kitabı'nın 10.2 maddesi uyarınca 'Düzeltilici Faaliyet' süreci başlatılarak sürekli iyileştirme döngüsü tamamlanmasına daha yüksek katkı sağlayacaktır.

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	16/31

ENTEGRE Hedefleri:

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

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

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

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

YD-001 MEF Üniversitesi Stratejik Plan

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

PL-107 Çevre Süreç Yönetimi ve Hedefleri Planı

PL-108 Çevre Yönetim Programı

RA-034 Çevre Etki Değerlendirme Planı

6.3. Değişikliklerin Planlanması

MEF Üniversitesi bünyesinde Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nı etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

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

Majör değişikliklerin planlaması FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referanslar:

FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	17/31

Destek

7.1.Kaynaklar

7.1.1.Genel

MEF Üniversitesi Rektörlüğü;

- Entegre Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

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

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

7.1.2. Kişiler

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

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

Referanslar:

İnsan Kaynakları Prosedürleri

Rol Tanımı Prosedürü

İşe Alım Yönetimi Prosedürü

Eğitim ve Gelişim Prosedürü

Ücret Yönetimi Prosedürü

İşten Ayrılış Prosedürü

7.1.3. Altyapı

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

Hazırlayan
Nilay Gül YILMAZ

Sistem Onayı
Aysun SEYRAN

Yürürlük Onayı
Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	18/31

Altyapı;

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

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

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

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar Bilgi İşlem Direktörlüğü tarafından yönetilmektedir. Birime itsupport@mef.edu.tr adresinden ulaşılmaktadır.

Referanslar:

PR-011 Bakım/Onarım Prosedürü

PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

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

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

Referanslar:

FR-1336 Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

FR-1337 İdari Personel Memnuniyeti Anketi

PR-011 Bakım-Onarım Prosedürü

PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

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

Referanslar:

PR-006 Kalibrasyon Prosedürü

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	19/31

7.1.6. Kurumsal Bilgi

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

7.2. Yeterlilik

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

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

Referanslar:

SEK-07-06 İnsan Kaynakları Süreç Kartları

SEK 07-06-01 Akademik Personel İşe Alım

Süreci

SEK 07-06-02 Akademik ve İdari Personel

İzin Süreci

18. GT-İKD-İnsan Kaynakları Direktörlüğü

GT-İKD-0001-İnsan Kaynakları Direktörü Rol

Tanımı

GT-İKD-0002-İnsan Kaynakları Uzman

Yardımcısı – 1 Rol Tanımı

7.3. Farkındalık

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

- Kalite, Çevre ve İSG Politikası
- Kalite, Çevre ve İSG Hedefleri
- Kişilerin Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nın etkinliğine olan faydaları
- Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	20/31

7.4. İletişim

MEF Üniversitesinde Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nın başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası Direksiyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

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

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

Hem iç hem de dış iletişimde;

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

Referanslar:

PR-012 İletişim Prosedürü

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

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

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

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

MEF Üniversitesi Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	21/31

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

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

MEF Üniversitesi Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nı oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

Süreç Atlası'nın operasyonel karşılığı olan iş akışları ve süreç kartları, "İçindekiler" kısmında süreçlere bağlı iş akışları listesi üzerinden takip edilir. Her alt süreç bir kodlama sistemiyle tanımlanmıştır. Kullanılan tüm form, rapor ve talimatların bilgileri Süreç Kartları üzerinde görülebilir. Bu yapı, YÖKAK ve KİDR denetimlerinde tam izlenebilirlik sunar.

7.5.3.Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

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

Referanslar:

PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.Operasyon

8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

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

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

Referanslar:

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

PR-023 Çevre Boyutlarının belirlenmesi Prosedürü

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	22/31

PR-015 Acil Durumlara Müdahale Prosedürü

PL-108 Çevre Yönetim Programı

PL-106 Atık Yönetim Planı

8.1.2 Tehlikelerin giderilmesi ve İSG risklerinin azaltılması

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

8.1.3 Değişim yönetimi

Kuruluş,

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

konularında istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını gözden geçirmektedir.

Referanslar:

FR-1772-İSG Yıllık Değerlendirme ve Faaliyet Raporu Formu

8.1.4 Tedarik

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

Referanslar:

FR-1768-Yüklenici İş Sağlığı ve Güvenliği Ek Protokolü

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	23/31

8.2 Acil Durumlara Müdahale

Kurum acil durumlara müdahale için gerekli dökümanları, planları, ekipleri oluşturarak ihtiyaç halinde faaliyete geçmesi için takibini gerçekleştirmektedir. Beklenmedik kazaların, acil hallerin ve bu durumda ortaya çıkabilecek çevre ve iş güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması için gerekli yöntemler, görevlendirilen ekipler, acil durum talimatları, ekiplere verilen eğitimler ve afet sonrası düzen gibi başlıklar PR-015-Acil Durumlara Müdahale Prosedürü'nde detaylıca anlatılmaktadır.

Referanslar:

PR-015 Acil Durumlara Müdahale Prosedürü

TL-020 Acil Durum Tahliye Talimatı

FR-0226-Sivil Savunma Ekipleri Formu

8.2.1. Öğrenci ve İletişim

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

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

Referanslar:

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

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

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

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

Referanslar:

FR-1320 AKTS İş Yükü Değerlendirme Anketi

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	24/31

Paydaş Anketleri

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

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

Referanslar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

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

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

Referanslar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

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

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

8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	25/31

8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

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

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

Referanslar:

PR-014 Satınalma Prosedürü

5018 Sy. Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

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

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

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

Referanslar:

YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği

YN-011 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

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

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	26/31

Referanslar:

PR-020 Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü

8.5.3. Öğrenci ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

MEF Üniversitesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı dokümantasyonunda tanımlanmıştır. MEF Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan öğrenci mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

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

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

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır. Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

Referanslar:

YÖ-066 MEF Üniversitesi Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi

8.5.4. Muhafaza

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	27/31

Referanslar:

PR-014 Satınalma Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

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

Referanslar:

FR-XXX Mezun, Stajyer ve İşveren Anketleri

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

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

Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sisteminde duyurulmaktadır.

Referanslar:

PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

bologna.mef.edu.tr

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

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

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

Referanslar:

YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği

YN-011 Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	28/31

Referanslar:

PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1. Genel

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

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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

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

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

Referanslar:

PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

YD-001 MEF Üniversitesi Stratejik Plan

PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

9.1.2. Memnuniyet (ISO 9001)

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

Referanslar:

PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

9.1.2 Uygunluğun Değerlendirilmesi (ISO 14001- ISO 45001)

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	29/31

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

Referanslar:

PR-024- Kanuni ve Diğer Şartlar Prosedürü

Dış Kaynaklı Doküman Listesi

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

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

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

9.2. İç Tetkik

MEF Üniversitesi, Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı'nın,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan Entegre Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR-010 Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı İç Denetim Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

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

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

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

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	30/31

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

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Üst yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar Süreç Yönetimi Kalite El Kitabı dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler Sistem Performans Raporu hazırlar.

Referanslar:

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10. İyileştirme

10.1. Genel

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

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

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

- a) Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- c) Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,

Hazırlayan Nilay Gül YILMAZ	Sistem Onayı Aysun SEYRAN	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN
--------------------------------	------------------------------	--

	SÜREÇ YÖNETİMİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	15.09.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa	31/31

- d) Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
e) Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
f) Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi
için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

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

Referanslar:

PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

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

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Aysun SEYRAN</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	-------------------------------------	---