



KALİTE EL KİTABI

EK.001

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	1 / 35
Önsöz			
Bu Kalite El Kitabı (KEK),YÖK mevzuatı ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı (KYSS) ve Doğuş Üniversitesi (DOÜ) değerleri çerçevesinde, DOÜ akademik/ıdari personelinin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için hazırlanmıştır. Uygulanmakta olan DOÜ Kalite Yönetim Sistemi (KYS), TS EN ISO 9001:2015 standardının gereksinimlerini yerine getirmek amacıyla kurulmuştur. Bu gereklerin yerine getirilmesini ve muhafazasını garanti altına almak için sistemde üçüncü taraf sertifikalandırmalarını ve periyodik sistem denetimlerini içeren bir düzenleme mevcuttur. DOÜ Kalite Politikası doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, KYS'nin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür. Bu KEK, DOÜ'deki tüm çalışanlar için bağlayıcı kalite düzenlemeleri içermekte ve üniversite hedeflerine ulaşmaya yönelik kalite prensip ve politikalarını açıklamaktadır.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	2 / 35

İÇİNDEKİLER

Bölüm No	ISO 9001 Madde No	Konu	Sayfa No
0	-	İçindekiler	2-3-4
1	1	GİRİŞ	
1	1.1	Amaç	5
1	1.2	Kapsam	5
1	1.3	Tanımlar	5-6
1	1.4	Kalite El Kitabında Bulunan Kısaltmalar	6
2	2	KURULUŞUN TANIMI	
2	2.1	Kuruluşun Hüviyeti	7
2	2.1.1	Kuruluşun Adı	7
2	2.1.2	Kuruluşun Logosu	7
2	2.1.3	Kuruluşun Kullanılan Adı	7
2	2.1.4	Kuruluş Adresi	7
2	2.1.5	Kuruluş Tarihi	7
2	2.1.6	Faaliyet Konusu	7
2	2.2	Tarihçe	8
3	3	KALİTE EL KİTABININ YAPISI VE KONTROLÜ	
3	3.1	Genel	8
3	3.2	Prosedürler Listesi	9
3	3.3	Süreç Etkileşim Şeması	9
4	4	KURULUŞUN BAĞLAMI	
4	4.1	Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	9
4	4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	9
4	4.3	Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	9
4	4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	9-10
4	4.4.1	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	9-10-11
4	4.4.2	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	11-12
5	5	LİDERLİK	
5	5.1	Liderlik ve Taahhüt	12
5	5.1.1	Genel	12-13
5	5.1.2	Müşteri Odağı	13
5	5.2	Politika	14
5	5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması	14-15-16-17
5	5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	17
5	5.3	Organizasyonel Görev, Yetki ve Sorumluluklar	17-18-19
6	6	PLANLAMA	
6	6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6	6.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	19
6	6.2.1	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	19-20

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI		Doküman No	EK.0.01
			Yürürlük Tarihi	10.7.2018
			Güncelleme Tarihi	10.7.2018
			Güncelleme No	0
			Sayfa	3 / 35

6	6.2.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	20
6	6.3	Değişiklik Planlama	20
7	7	DESTEK	
7	7.1	Kaynaklar	20
7	7.1.1	Genel	20
7	7.1.2	Kişiler	20
7	7.1.3	Altyapı	21
7	7.1.4	Süreçlerin İşletimi İçin Çevre	21
7	7.1.5	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	21
7	7.1.5.1	Genel	21-22
7	7.1.5.2	Ölçüm İzlenebilirliği	22
7	7.1.6	Kurumsal Bilgi	22
7	7.2	Yeterlilik	22
7	7.3	Farkındalık	23
7	7.4	İletişim	23
7	7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	23
7	7.5.1	Genel	23-24
7	7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	24
7	7.5.3	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	24
8	8	OPERASYON	
8	8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	25
8	8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	25
8	8.2.1	Müşteri ile İletişim	25
8	8.2.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	25
8	8.2.3	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	26
8	8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	26
8	8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	26
8	8.3.1	Genel	26-27
8	8.3.2	Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	27
8	8.3.3	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	27
8	8.3.4	Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	27
8	8.3.5	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	28
8	8.3.6	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	28
8	8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	28
8	8.4.1	Genel	28
8	8.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu	28
8	8.4.3	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	29
8	8.5	Üretim ve Hizmetlerin Sunumu	29
8	8.5.1	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	29
8	8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	29-30
8	8.5.3	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	30
8	8.5.4	Muhafaza	30

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

(Form No: FR-001, Güncelleme Tarihi:30.09.2016, Güncelleme No:00)



KALİTE EL KİTABI

<i>Doküman No</i>	EK.0.01
<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme No</i>	0
<i>Sayfa</i>	4 / 35

8	8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	30
8	8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	30
8	8.6	Ürün ve Hizmet Sunumu	30
8	8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	31
9	9	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	
9	9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	31
9	9.1.1	Genel	31
9	9.1.2	Müşteri Memnuniyeti	31-32
9	9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	32
9	9.2	İç Tetkik	32-33
9	9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	33
10	10	İYİLEŞTİRME	
10	10.1	Genel	33
10	10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	34
10	10.3	Sürekli İyileştirme	34
Ek		REFERANS VERİLEN DOKÜMAN LİSTESİ	35

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	5 / 35
1. GİRİŞ			
1.1. Amaç			
KEK'in amacı, DOÜ'de yürütülmekte olan KYS ile ilgili faaliyetlerin basit, kolay ve anlaşılabilir bir şekilde sunulmasına yardımcı olmaktır. KYS, TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak kurulmuştur. KEK'de, paydaşlarımızın üniversitemizden beklediği sürekli artan seviyede hizmet kalitesi için katkı sağlayacak her türlü dokümantasyona referans verilmiştir.			
1.2. Kapsam			
KEK'in kullanım hakkı, ACIBADEM YERLEŞKESİ/ DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ, ACIBADEM, ZEAMET SOKAK NO:21 KADIKÖY-İSTANBUL ÇENGELKÖY YERLEŞKESİ/ DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ, BAĞCELİEVLER MH. BOSNA BULVARI NO:140 ÇENGELKÖY-İSTANBUL adreslerinde faaliyette bulunan T.C. DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ'ne aittir. DOÜ KYS idari ve akademik hizmetleri kapsar. Mali İşler Birimine ilişkin süreçler kapsam dışındadır.			
1.3. Tanımlar			
Bu KEK'de ve TS EN ISO 9001:2015 KYSS sürümünde kullanılan bazı terimlerin açıklamaları aşağıdaki gibidir. Kalite Yönetim Sistemi: TS EN ISO 9001:2015 KYSS kapsamında kurum süreçlerinin risk tabanlı olarak yürütülmesi ve kontrolünü kapsayan tanımlanmış faaliyetler sistemidir. Kuruluşun Bağlamı: Kuruluşun amaçlarını geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünüdür. İlgili Taraf (Paydaş) : Kuruluşun karar veya faaliyetlerini etkileyebilen, bu karar ve faaliyetlerden etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi veya kuruluşlardır. Kalite El Kitabı: Bir kuruluşun tanımlanan KYS'sini belirleyen dokümandır. Süreç : Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili ve etkileşimli faaliyetlerdir. Dokümantasyon: KYS'nin uygulanmasında kullanılan kayıtlardır.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01																		
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018																		
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018																		
		<i>Güncelleme No</i>	0																		
		<i>Sayfa</i>	6 / 35																		
Dış Tedarikçi: Kuruluşun parçası olmayan ürün/hizmet sağlayıcıdır. Müşteri Sunulan ürün ve hizmetleri veren, bunlardan yararlanan ve etkilenenlerdir. İç Müşteri : Hizmeti veren kurum personelidir. Dış Müşteri : Kurumdan hizmet alan öğrenci, öğrenci yakınları, kurum ve kuruluşlardır. Müşteri Tatmini : Şartların yerine getirildiğine ilişkin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesidir Süreç Planları : Süreçler fonksiyonlarını yerine getirirken, fonksiyonları kontrol altında tutmak için hangi aşamalarda hangi standarda göre kontrol edileceği, süreçlerin akışını, diğer süreçlerle etkileşimini, girdisini, çıktısını, kaynaklarını tanımlayan prosedürlerdir. İşlem Prosedürleri : Kurumun aktiviteleri ile ilgili tüm fonksiyonları kapsayan, bunlarla ilgili neler yapıldığını, sorumlu mercileri ve özellikle bölümler arası ilişkileri tanımlayan, uygun yerlerde işlemlerle ilgili zamansal gerekleri ve diğer kriterleri belirleyen dokümanlardır. İş Talimatları : Bağlı bulundukları prosedürlerde tanımlanan işlemlerle ilgili adımlardan en az birisinin ya da daha fazlasının nasıl yapıldığını detaylı olarak anlatmak için hazırlanmış dokümanlardır. Kalite Tetkik : Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının değerlendirmelere uyup uymadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik olarak incelenmesidir. Uygunluk : Bir şartın yerine getirilmesidir. Uygunsuzluk : Bir şartın yerine getirilmemesidir. 1.4. Kalite El Kitabında Bulunan Kısaltmalar <table border="1"><tr><td>KEK</td><td>Kalite El Kitabı</td></tr><tr><td>MH</td><td>Mütevelli Heyeti</td></tr><tr><td>KKB</td><td>Kalite Koordinasyon Birimi</td></tr><tr><td>DOÜ</td><td>Doğuş Üniversitesi</td></tr><tr><td>KYS</td><td>Kalite Yönetim Sistemi</td></tr><tr><td>YGG</td><td>Yönetimi Gözden Geçirme</td></tr><tr><td>TS</td><td>Türk Standardı</td></tr><tr><td>EN</td><td>Avrupa Standardı</td></tr><tr><td>ISO</td><td>Uluslararası Standartlar Organizasyonu</td></tr></table>				KEK	Kalite El Kitabı	MH	Mütevelli Heyeti	KKB	Kalite Koordinasyon Birimi	DOÜ	Doğuş Üniversitesi	KYS	Kalite Yönetim Sistemi	YGG	Yönetimi Gözden Geçirme	TS	Türk Standardı	EN	Avrupa Standardı	ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
KEK	Kalite El Kitabı																				
MH	Mütevelli Heyeti																				
KKB	Kalite Koordinasyon Birimi																				
DOÜ	Doğuş Üniversitesi																				
KYS	Kalite Yönetim Sistemi																				
YGG	Yönetimi Gözden Geçirme																				
TS	Türk Standardı																				
EN	Avrupa Standardı																				
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu																				
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>																			
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL																			

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	7 / 35
2. KURULUŞUN TANIMI			
2.1. Kuruluşun Kimliği			
2.1.1. Kuruluşun Adı			
T.C. DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ			
2.1.2. Kuruluşun Logosu			
			
2.1.3. Kuruluşun Kullanılan Adı			
Doğuş Üniversitesi			
2.1.4. Kuruluş Adresi			
ACIBADEM YERLEŞKESİ/ DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ, ACIBADEM, ZEAMET SOKAK NO:21 KADIKÖY-İSTANBUL			
ÇENGELKÖY YERLEŞKESİ/ DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ, BAĞÇELİEVLER MH. BOSNA BULVARI NO:140 ÇENGELKÖY-İSTANBUL			
2.1.5. Kuruluş Tarihi			
Doğuş Eğitim Vakfı 09.07.1997			
DOÜ, Doğuş Eğitim Vakfı tarafından 1997 yılında 09.07.1997 tarih ve 4281 sayılı kanunla kurulmuş, kamu tüzel kişiliğine sahip bir vakıf üniversitesidir.			
2.1.6. Faaliyet Konusu			
DOÜ’de eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal hizmetler ile bunlara bağlı olarak idari hizmetler verilmektedir.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	8 / 35
2.2. Tarihçe			
DOÜ, eğitimde yılların verdiği deneyimle her geçen gün daha da büyüyerek dünya standartlarındaki eğitim kalitesini öğrencilerine sunmaya devam etmek üzere, 1997-1998 akademik yılında eğitim-öğretime başlamıştır. Doğuş Eğitim Vakfı MH üniversitenin en yüksek karar organı olup, DOÜ'nün tüzel kişiliğini temsil etmektedir. MH üyeleri, Vakıf yönetim organı tarafından, yaş sınırlaması dışında devlet memuru olma niteliklerine sahip adaylar arasından, rektör hariç, dört yıl süre için seçilen 7 üyeden oluşmaktadır. Rektör, Üniversite'nin en üst yöneticisidir. Rektör, Yükseköğretim Kurulu'nun olumlu görüşü alınarak MH tarafından dört yıl için atanmıştır. Rektör, Üniversite'nin akademik başarısını en üst düzeye ulaştırma sorumluluğunu taşımakta; bilimsel üretimin artması, eğitim öğretim ve hizmet standartlarının iyileştirilmesi için akademik ve idarî personeli yönlendirmektedir. Üniversite yönetim organları; Rektör, Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu'dur. İdari yapının başında bir Genel Sekreter, Genel Sekreterliğe bağlı çeşitli müdürlükler bulunmaktadır.			
3. KALİTE EL KİTABININ YAPISI VE KONTROLÜ			
3.1. Genel			
DOÜ, ilgili standartları ve paydaşların taleplerini yerine getirecek olan bir KYS uygulamakta, belgelemekte ve muhafaza etmektedir. KYS, DOÜ'nün Kalite Politikası ile ilgili faaliyetlerin ve hedeflerin tespit ve takip edilmesi amacı ile etkili bir biçimde oluşturulmuş ve tüm üniversite bünyesinde anlaşılır bir hale getirilmiştir. DOÜ KEK, KYS'nin yapısını açıklayan temel doküman niteliğindedir. KEK'in yürütülmesi ve ilgili görevlerin tanımlanan içerikler dahilinde uygulanması DOÜ yönetiminin sorumluluğundadır. KEK, TS EN ISO 9001:2015 KYSS gereksinimlerine uygun olarak oluşturulmuştur. Güncel hali ile bilgisayar ağında tüm çalışanların kullanımına sunulmuş olup, bilgisayar ağı ile erişimi olmayan yerlere kontrollü kopyaları dağıtılmış durumdadır. Tüm nüshaların kontrolü KKB sorumluluğundadır. KEK, KYS'nin bir kanıtı olarak, KKB'den talep edilerek ve Rektör onayı ile üniversite dışına paydaşlara ve diğer üçüncü şahıslara kontrollü kopya halinde verilebilir. KKB, KEK'in yayınlanması ve güncelleştirilmesinden sorumludur.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

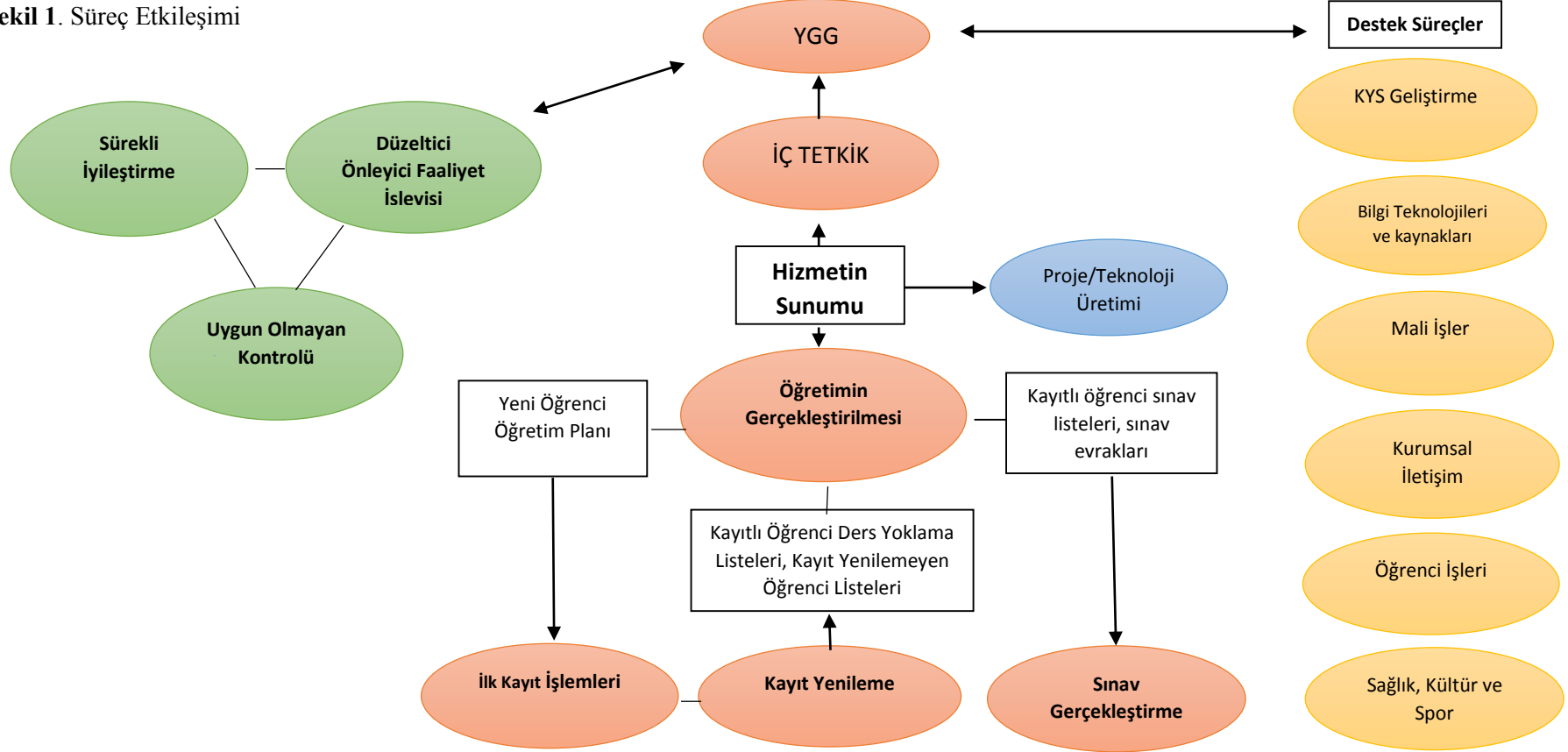
	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	9 / 35
3.2. Doküman Listesi KEK’de referans verilen tüm dokümanların bir listesi ekte yer almaktadır.			
3.3. Süreç Etkileşim Şeması DOÜ’nün hizmet süreci TS EN ISO 9001:2015 KYSS gereksinimlerine uygun olarak yürütülmekte olup, süreç adımları, ilişki ve etkileşimler aşağıda şematik olarak verilmiştir (bkz. Şekil 1).			
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ			
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması DOÜ Kalite Politikası doğrultusunda, çalışan tüm personeli kapsayan bir KYS oluşturulmuştur. Sistemin amacı, hizmet üretimi ve verilen hizmeti sürekli geliştirip iyileştirerek aksaklıkları önlemeye yönelik çalışmalarla en iyiye ulaşmaktır. DOÜ KYS; hizmetin belirlenen şartları karşılamasının sürekliliğinin sağlanması, hizmet sırasındaki uygunsuzlukların tespiti ve tekrar oluşmasına yol açan sebeplerin ortadan kaldırılması esaslarını belirleyen TS EN ISO 9001:2015 KYSS gereksinimlerine uygun biçimde hazırlanan bir “Dokümantasyon” sistemidir. Temel hedef paydaşları memnun etmektir.			
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması DOÜ, paydaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını analiz edip takip etmektedir. En önemli paydaşlar öğrenciler ve çalışanlardır. Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri, anketlerin sonuçları ve KKB/ye gelen taleplerin analizlerinden yola çıkılarak belirlenmekte, analiz edilmekte ve buna göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri anketler ile ölçülmektedir.			
4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi DOÜ KYS’sinin kapsamı önlisans, lisans, lisansüstü eğitim ve öğretimleri ile destek/idari ve bilimsel araştırma faaliyetlerinin tasarımı ve sunumundan oluşmaktadır.			
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri			
4.4.1. Genel DOÜ, TS EN ISO 9001:2015 KYSS gereksinimlerine göre KYS’sini tesis etmiştir. DOÜ KYS, tüm fakülteler ve idari birimlerde uygulanmakta, devamlılığı sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	10 / 35

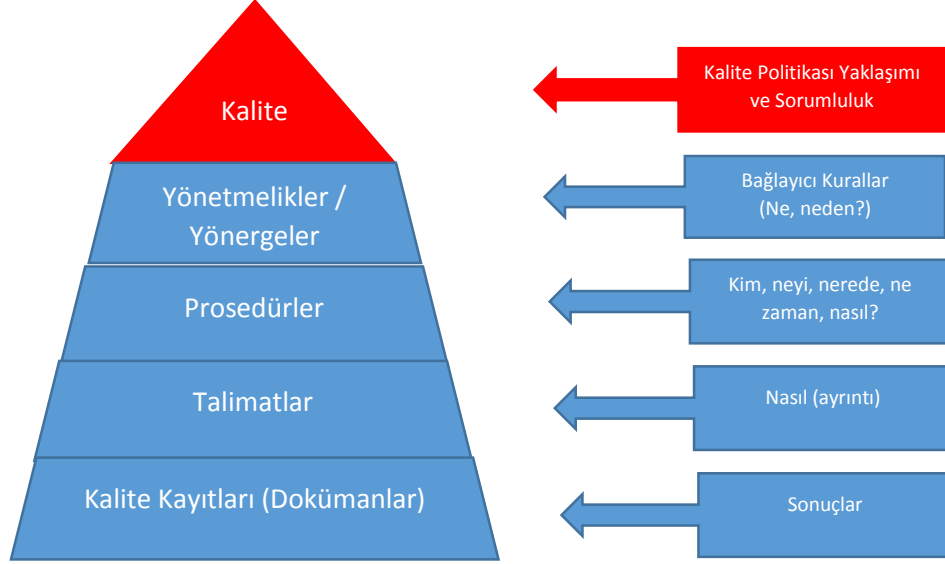
Şekil 1. Süreç Etkileşimi



Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	11 / 35
KYS'nin uygulanması için; • KYS'nin ihtiyaç duyduğu süreçler, iş akışları, formlar ve görev tanımları belirlenmiştir. • Süreçlerin akışı, birbiriyle ilişkileri ve operasyonların etkinlikleri belirlenmiştir. • Süreçlerin çalıştırılması ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynak ve bilgi sağlanmıştır. • Süreçler izlenmekte, uygulanabildiğinde ölçülmekte ve analiz edilmekte, sürekli iyileştirme için faaliyetler gerçekleştirilmektedir. • Planlanan sonuçlara ulaşılması için süreç hedefleri ve bağlantılı kalite hedefleri bazında sürekli olarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir. • Süreçlere ait risk ve fırsatlar belirlenmiştir. • İhtiyaç duyulan değişiklikler hayata geçirilmektedir. • Süreçler ve KYS sürekli iyileştirilmektedir. 4.4.2. Dokümantasyon Yapısı TS EN ISO 9001:2015 KYSS kapsamında Kalite Politikası, Kalite Hedefleri ve kalite taahhütleri belirlenmiş ve dokümente edilmiştir. Bu standardın şartları doğrultusunda dokümantasyon yapısı sınıflandırılarak beş aşama altında oluşturulmuştur (bkz. Şekil 2). Aşama 1 – Kalite El Kitabı: Bu doküman, DOÜ'nün belirli yönetmelikler / yönergeler, prosedürler ve diğer kalite unsurları ile gerçekleştirilen kalite politikasını açıklamaktadır. Aşama 2 – Yönetmelikler / Yönergeler: DOÜ Kalite Politikasına yön veren, DOÜ'deki akademik uygulamaları belirleyen, bunlarla ilgili ilke ve kuralları veya DOÜ'de uygulanan ana sistem ve süreçlere yönelik ilke ve kuralları tanımlayan dokümanlardır. Aşama 3 – Prosedürler: Bu dokümanlar, DOÜ bünyesindeki 1. ve 2. aşamaların gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan faaliyet ve sorumlulukları ayrıntıları ile tanımlamaktadır. Aşama 4 – Talimatlar: Belirli birimlerin veya fonksiyonların 3. aşamanın taleplerinin yerine getirilmesinde gerekli olan faaliyetlerini ayrıntıları ile tanımlamaktadır. Aşama 5 – Kalite Kayıtları: Tespit edilmiş olan taleplere uyulmasının ve kalite sisteminin etkili biçimde uygulandığının ispatıdır.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	12 / 35



Şekil 2. Doğuş Üniversitesi KYS Doküman Yapısı

Kalite Politikası: Kuruluşun amacına uygunluğunu, KYS'nin şartlarına uyma ve etkinliğinin sürekli iyileştirildiğinin taahhüdünü içeren, sistemin sürekli uygunluk için gözden geçirildiğini açıklayan temel dokümandır.

Kalite Hedefleri: Kuruluş içinde hizmet şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dahil olmak üzere, kuruluşun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde oluşturulmuş, ölçülebilir ve kalite politikası ile tutarlı göstergelerdir.

Şartnameler: Müşteri istekleri doğrultusunda verilecek hizmetin gereken faaliyetlerini, müşteri ve firma yükümlülüklerini de dikkate alarak açıklayan dokümandır.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

DOÜ'de yönetim, verdiği hizmetlerle ilgili olarak paydaşlarına taahhüt ettiği kalitenin sağlanması ve KYS'nin etkin olarak gelişimi ve uygulanması, sonuçta sürekli gelişimin gerçekleştirilmesi için aşağıda belirtilen hususları yerine getireceğini taahhüt eder;

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	13 / 35
- Yasal ve düzenleyici şartların yanı sıra, DOÜ paydaşlarının (öğrenci, akademisyen, idari personel, öğrenci yakını, vd.) iletilen ve iletilmeyen istek ve beklentilerini anlamaya ve bunları karşılamaya yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin önemini akademik kurul toplantıları, öğrenciler için yapılan açılış dersleri, vb. bilgilendirme toplantıları ile tüm Üniversiteye duyurmak. - Kalite konusunda benimsenen ilkelerin DOÜ içinde çalışanlara ve DOÜ dışında kuruluşlara duyurulması için sürekli gelişme felsefesi doğrultusunda kalite politikası oluşturmak. - Kalite Politikası çerçevesindeki ana ilkelere paralel olarak sayılabilir, ölçülebilir ve dönemsel olarak değerlendirilen, KYS'nin gelişimine paralel şekilde gözden geçirilen Kalite Hedefleri oluşturmak. - KYS'nin uygunluğunu, etkinliğini ve sürekli gelişme ilkesine paralel olarak sürdürüldüğünü izlemek ve değerlendirmek için yılda en az iki defa YGG toplantısı düzenlemek. - KYS'nin etkin olarak işletilmesi için kaynakların bulunabilirliğini sağlamak ve tanımlanan etkinlik ve verimliliğin ölçülmesi için belirli yöntemler tespit etmek. Ayrıca, bu sürecin etkinlik ve verimliliğini periyodik ve sistematik olarak izleyip ölçerek organizasyonu sürekli iyileştirmeye götürecek yaklaşımlar tespit etmek. 5.1.2. Müşteri Odaklılık DOÜ Yönetimi, müşteri memnuniyetinin geliştirilmesine yönelik olarak müşteri isteklerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları gerçekleştireceğini taahhüt eder. Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında hizmete yönelik talepler öncelikle belirlenir. Hizmet öncesinde, hizmetin amaçlanan uygulamasına ilişkin şartlar, varsa yasal zorunluluklar açıklığa kavuşturulur. DOÜ'de, müşteri memnuniyetinin sağlanması için organizasyonun müşteri ile iletişim kanallarını etkin olarak işletmesine önem verilir. Bu sayede hizmetle ilgili unsurlar, müşteri şikayet ve beklentileri dikkate alınarak değerlendirilir. Bunlara uygun tedbirler alınır. DOÜ'de paydaş memnuniyetinin sürekli takip edilmesi ve kaydedilmesi için birimler arası koordinasyon sağlanır. Uygulanan paydaş memnuniyet anketleri ve kurulmuş olan öneri sistemi geri bildirimleri ile paydaş memnuniyet derecesi belirlenmeye çalışılır. Paydaş memnuniyeti ölçüm sonuçlarına göre gereken hallerde düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler başlatılır ve takibi yapılır. <i>Ref.: PR.351 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü</i>			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	14 / 35
5.2. Politika			
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması			
DOÜ, eğitim-öğretimde, araştırmada ve topluma hizmette mükemmele ulaşmış bir dünya üniversitesi olma vizyonu ile hareket etmektedir. Bu doğrultuda DOÜ; ülkesini ve dünyayı tanıyan, farklılıkları algılayan ve saygı duyan, çözüm odaklı bakış açısı gelişmiş, yenilikçi fikirler üretebilen, eleştirel aklı benimsemiş, analitik düşünebilen, entelektüel kimlik taşıyan, donanımlı ve çok yönlü bireyler yetiştirme; ülkemizin bilim, teknoloji, sanat ve kültür alanındaki gelişmelerinde öncü rol üstlenme ve toplum yararına çalışmalar yürütme misyonunu üstlenmiştir. DOÜ Yönetimi, TS EN ISO 9001:2015 KYSS gereksinimlerine, DOÜ'nün ilgili hedefleri ile paydaş beklenti ve ihtiyaçlarına uygun ve sürekli gelişme taahhütlerini kapsayan bir Kalite Politikası oluşturmuş ve bunu bütün çalışanlara duyurmuştur. DOÜ Kalite Politikası, dönemsel olarak izlenip değerlendirilecek olan kalite hedeflerinin oluşturulması için bir çerçeve teşkil eder. Kalite Politikası, organizasyon içinde yaygın iletişim ve eğitim faaliyetleriyle tüm çalışanlarca benimsenmiştir. KYS'nin gelişimine paralel olarak, DOÜ Kalite Politikası YGG toplantılarında yeniden gözden geçirilir. DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKASI DOÜ eğitim-öğretimde, araştırma ve topluma verilen tüm hizmetlerde aşağıdaki ilkeleri gözeterek "toplam kalite yönetimi" anlayışını esas alır. 1. Kalite odaklı bir kültür içerisinde faaliyet gerçekleştirmek 2. Misyon vizyon ve hedeflere ulaşmada stratejik ve sistematik yaklaşım 3. Tüm iç ve dış paydaşların memnuniyeti 4. Çalışanların aktif katılımı 5. Süreç odaklı operasyon yaklaşımı 6. Etkin iletişim 7. Performans takibi ve kanıta dayalı karar verme 8. Sürekli iyileştirme DOÜ, kurum içi ve dışı bütün stratejik ve eylemsel çabalarını kaliteli eğitim, araştırma ve topluma hizmet üzerine temellendirir. Kalite, üniversitenin her kademesinde yüksek kalite anlayışı ve uygulamaları ile sağlanır. Kalite, en üst kademeden en alt kademeye kadar kurumdaki herkesin ortak işi ve sorumluluğu olarak görülür. Öğrenci, öğrenci edinmeye yönelik faaliyetlerle başlayan ve mezuniyet sonrası hizmetlere uzanan bir süreçler bütünüdür. Üniversitenin ortaya koyacağı bütün çabaların odağı olarak kabul edilir. Üniversitenin bütün birimleri öğrencileri paydaş olarak görür ve faaliyetlerini, onların ihtiyaçlarını karşılamak ve beklentilerini tatmin etmek için gerçekleştirir.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	15 / 35
Akademik birimler nitelikli öğretim ve öğrenmeyi gerçekleştirmek, bilimsel gelişmelere katkı sağlamak ve toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için faaliyet gösterir. DOÜ, faaliyetlerini • Yasal Mevzuat ve şartlara bağlı kalarak • Eğitim, araştırma ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle • Belirgin, ölçülebilir, ulaşılabilir en iyi ve en güvenli hizmeti vererek • Sürekli iyileştirme ilkesine dayalı • Müşteri memnuniyeti gözeterek • Hizmetlerinde Kalite odaklı yönetim sistemiyle • Küresel ölçekte eğitimin gelişmesine katkıda bulunarak sürdürmektedir. DOÜ tüm süreçlerde, ilgili paydaşların katılımıyla, kalitenin sürekli iyileştirilmesi yaklaşımını benimsemektedir. Bu kapsamda; • Stratejik amaç, hedef ve performans göstergelerini sürekli değerlendirmeyi • Ulusal ve uluslararası kalite standartlarını temel alarak sürekli gelişmeyi • Tüm süreçlerde iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini artan bir şekilde karşılayan bir anlayışta olmayı • Sürekli iyileştirme, geri bildirim ve öneri kültürünü oluşturmayı • Kalite yönetim sistemini tüm çalışanların katılımıyla ve uluslararası kabul görmüş kalite sistem ve standartlarına göre sürdürmeyi esas almaktadır. Kalite Hedefleri Üniversitenin stratejik amaç ve değerleri (vizyon, misyon) gözetilerek oluşturulan faaliyet hedefleri her yıl DOÜ Stratejik Planı doğrultusunda belirlenmekte; hedeflere ulaşım, kurum içinde gerçekleştirilen denetim ve birimlerde saptanan göstergelerin izlenmesi, bilimsel yöntemler kullanılarak ölçülmesi, risk tabanlı olarak değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmelerin yapılması ile gerçekleştirilmektedir. DOÜ Yönetimi, Kalite Politikası ile tutarlı ve ölçülebilir şekilde Kalite Hedeflerini oluşturmaktadır. Bu hedefler sunulan hizmetin şartları, süreç hedeflerinin başarımlı durumu, iç denetim sonuçları, ölçme-analiz ve iyileştirme faaliyetlerinin sonuç raporları dikkate alınarak yönetim tarafından YGG toplantılarında belirlenmektedir. KYS'nin gelişmesine paralel olarak, Kalite Hedefleri sistematik olarak gözden geçirilir ve ihtiyaç halinde revize edilir. Kalite Hedeflerinin kurum içerisinde ilgili birimlere ve fonksiyonlara yayılması ile ilgili sorumluluklar tanımlanmıştır. Kalite Hedefleri, ilgili süreç sahiplerine ve süreç sorumlularına Kalite Yönetim Temsilcisi // Kalite Koordinatörü tarafından bilgilendirme toplantıları ile			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	16 / 35

duyurulmakta ve hedeflere ulaşma durumu süreç sahipleri tarafından sürekli izlenmektedir. Kalite Hedefleri ayrıca, çalışanlara iç iletişimle duyurularak her bir çalışanın bireysel ve birim bazında yapacağı gayretlerle hedeflerin gerçekleşmesine katkıda bulunması amaçlanmıştır.

DOÜ Kalite Hedefleri, DOÜ Stratejik Planında yer alan aşağıdaki amaçlar çerçevesinde belirlenmekte ve takipleri yapılmaktadır.

- Lisans ve Önlisans eğitim-öğretiminde kaliteyi sürdürülebilir kılmak
- Lisansüstü eğitim-öğretiminde kaliteyi sürdürülebilir kılmak
- Nitelikli araştırma ve yayın yapmak
- Ulusal ve uluslararası tanınırlığı artırmak
- Topluma sunulan hizmetleri geliştirmek
- Mezunların Üniversite ile bağlarını güçlendirecek ve işbirliğini geliştirecek çalışmalar yapmak
- Bilgi İşlem Hizmetlerini geliştirmek
- Kurumsal kültürü, kimliği, imajı geliştirmek ve tanınırlığı artırmak
- Kurumsallaşmayı geliştirmek ve çalışan memnuniyetini artırmak
- Etik ilkeleri benimsemek

Bu kapsamda olmak üzere, DOÜ, faaliyetlerinde aşağıdaki hedeflere erişimi esas almaktadır.

- Üniversite'nin tüm süreçlerinde planlanan uygulamaların hedeflendiği şekilde ve zamanında gerçekleştirildiğini kanıtlayan kalite yönetim sistemini kurmak, sistemin tkin olarak işlemesini sağlamak,
- Yasal mevzuatın tümünün ve ilgili kalite standartlarının minimum şartlarını karşılayacak şekilde kalite kontrol süreçlerini uygulamak,
- Stratejik Plan ve Kalite Politikası doğrultusunda görev ve sorumlulukları yerine getirmek,
- Tüm fonksiyonel, organizasyonel birimlerin ve bireysel olarak çalışanların plan ve hedeflerini Üniversite'nin Stratejik Planı'nın hedef ve öncelikleriyle ilişkilendirmek,
- Kalite ve standartlara uygunluğu iç ve dış paydaşların geri bildirimleriyle değerlendirmek
- Çalışanlar ve hizmetten yararlananların memnuniyetlerini ölçerek memnuniyetin artırılmasını sağlamak,
- Tüm öğrencileri eşit yaklaşımla destekleyerek mevcut olanaklardan en üst düzeyde faydalanmalarını sağlamak,
- Eğitimin sürekli iyileştirilmesini ve gelişimini takip ederek eğitim müfredatlarını ulusal ve uluslararası standartlar ve sektörün ihtiyaçları doğrultusunda güncellemek,
- İdari birimlerin koordineli ve yüksek performans ile çalışmalarını sağlayacak yönetim ve organizasyon anlayışı oluşturmak,
- Proje yönetimi ilkelerinin tüm üniversite çalışanları tarafından benimsenmesini sağlamak,
- Proje odaklı çalışmayı, uygulamalarda en gelişmiş teknolojileri etkin ve verimli kullanmayı, projeleri eksiksiz ve zamanında tamamlamayı ve sonuç raporlarını yazma kültürünü geliştirmek,
- ARGE taleplerine yanıt verebilecek nitelikte proje birimleri oluşturmak,
- Birimlerin, hedeflenen sonuçları gözeterek hizmet ve faaliyetlerini ölçme, değerlendirme ve iyileştirme yöntemleri kullanarak sürekli iyileştirmelerini sağlamak.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

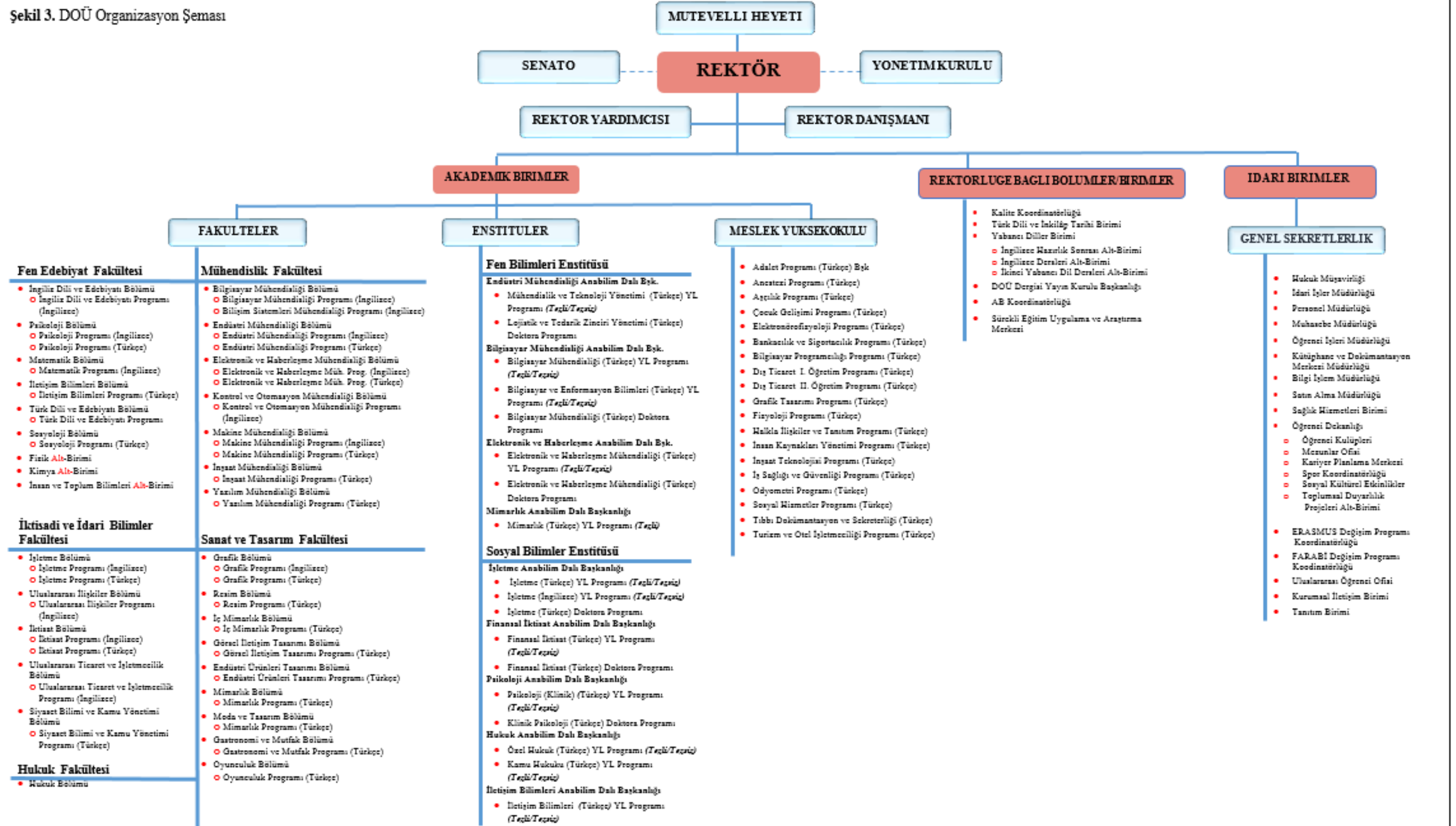
	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	17 / 35
- Birimlerde, Üniversite'nin kalite sisteminin uygulanması sorumluluğunu üstlenecek uygun vasıflarda ekip liderlerini belirlemek, - Akademik kalite ve dürüstlük temeline göre, profesyonel gelişim için her akademik çalışmayı ve deneyimi Üniversite'nin politikası, prosedürleri ve ilgili yasal mevzuata göre mali, vb. desteklemek, - Birimlere; yeterli, güvenli ve iyi yapılandırılmış fiziksel ve elektronik kaynaklar sağlamak, 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması DOÜ, Kalite Politikasını hizmet içi eğitimler, web sayfası, yayınlar, afiş ve ilan panoları aracılığıyla tüm çalışanlarına duyurmakta ve Kalite Politikasının anlaşılmasını sağlamaktadır. Kalite Politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı YGG toplantılarında görüşülmektedir. 5.3. Organizasyonel Görev, Yetki ve Sorumluluklar DOÜ, çağdaş kalite anlayışına inanmış olarak, bu anlayışın gereklerini yerine getirmek ve tüm çalışanlar tarafından benimsenip uygulamasını sağlamak için gayret göstermektedir. Yöneticilerin ve kaliteyi doğrudan etkileyen görevler üstlenen personelin görevleri, yetkileri ve birinci dereceden kime karşı sorumlu oldukları Görev Tanımı Formlarında ayrıntılı belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir. Kalite Politikasının kuruluş içi ve kuruluş dışı eğitimlerle tüm çalışanlara açıklanarak benimsenilmesi sağlanmaktadır. Böylece, hizmette uygunsuzluğun meydana gelmesini önlemek, olası sorunları belirlemek ve çözümünü başlatmak, uygun kalite kayıtlarını tutmak amacıyla kuruluş ilişkileri tanımlanmış; müşteri ile kurulan ilk ilişkiden, hizmetin müşteriye ulaşmasına kadar olan süreçteki tüm işlevlerin denetimli olması sağlanmıştır. Bu yetki ve sorumlulukların kuruluş içinde iletimi Görev Tanımları yardımıyla gerçekleştirilmektedir. Üniversitedeki yatay ve dikey ilişkiler 'Akademik ve İdari Organizasyon Şemalarında' belirtilmiştir (bkz. Şekil 3). KYS ve prosedürlerinin uygulama sorumluluğu ve bu konulardaki yetkiler ilgili Birim Kalite Temsilcilerine verilmiştir. Birim Kalite Temsilcileri, sorumluluk kendilerinde kalmak kaydıyla, gerektiğinde yetkilerini kendilerine doğrudan bağlı personele devredebilirler.			
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>	
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	18 / 35

Şekil 3. DOÜ Organizasyon Şeması





KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	19 / 35

Hizmette uygunsuzluğun meydana gelmesini önlemek, olası sorunları belirlemek ve çözümünü başlatmak, uygun kalite kayıtlarını tutmak amacıyla kuruluş ilişkileri tanımlanmış, müşteri ile kurulan ilk ilişkiden, hizmetin müşteriye ulaşmasına kadar olan süreçteki tüm işlevlerin denetimli olması sağlanmıştır. Bu yetki ve sorumlulukların kuruluş içinde iletimi Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları yardımıyla sağlanmaktadır.

Kalite sistemi denetlemeleri, denetlenen birim dışındaki bağımsız denetçi personel tarafından yürütülmektedir.

Ref.: PR.313 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü
FR.001 Görev Tanımı Formu

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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

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

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. Kaynak Temini

DOÜ'de kurulmuş olan KYS'nin sürekli gelişmesi ve etkin olarak işletilmesi için gerekli tüm kaynaklar temin edilir. Kaynak ihtiyaçları YGG toplantısında görüşülür. Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesinde aşağıdaki hususları dikkate alınır;

- Gerekli ürün/hizmet kalite seviyesini gerçekleştirmek için nitelik seviyesi gözetilerek ihtiyaç duyulan insan kaynakları,
- Müşteri gereksinimlerini karşılayarak müşteri memnuniyetini yükseltme,
- Yeterli altyapı ve süreçlerin istenen düzeyde işletilmesi için uygun çalışma ortamını.

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

<i>Doküman No</i>	EK.0.01
<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme No</i>	0
<i>Sayfa</i>	20 / 35

DOÜ, yukarıdaki hususları dikkate alarak gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemekte ve bu kaynakları sağlamaktadır. Bu kaynaklar personel, bilgi, araç, teknolojik ve mali kaynakları içermektedir. Kaynak yönetimiyle ilgili tanımlamalar yönerge, prosedür ve talimatlarda belirtilmiş ve sürekliliği güvence altına alınmıştır.

6.2.2. Genel Planlama

DOÜ'nün tüm akademik ve idari birimleri kalite amaçlarına nasıl ulaşılacağını planlarken ne yapılacağını, hangi kaynakların gerekli olacağını, kimlerin sorumlu olacağını, faaliyetlerin ne zaman tamamlanacağını ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirler.

6.3. Değişiklik Planlama

KYS'de değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında bu değişiklikler planlı bir şekilde yapılır. Değişikliklerin amacı ve potansiyel sonuçları belirlendikten sonra KYS ile entegrasyonu, kaynakların bulunabilirliği, sorumluluk ve yetkilerin dağıtılması önemle ele alınır.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

DOÜ'de 2547 sayılı kanun çerçevesinde personel istihdam edilmektedir. Üniversitenin hizmet kalitesini etkileyebilecek işi yapan personele, yapılan işin gerektirdiği kalite seviyesi dikkate alınarak uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olacak özellikler kazandırılır. Personel yeterlilikleri, pozisyonların gerektirdiği kriterler göz önüne alınarak değerlendirilir. İnsan kaynaklarının temini İşe Alım Prosedüründe tanımlanmıştır. Personelin işe alımıyla birlikte kurum içinde ve resmi kurumlar nezdinde yürütülen işlemler gerçekleştirilir..

Ref.: PR.330 İşe Alım Prosedürü

7.1.2. Kişiler

Hizmet kalitesini etkileyen işleri gerçekleştiren personelin uygun eğitim, öğrenim ve beceriye sahip olması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda, kurum personeli ile yapılamayan işler için hizmet alımı yolları kullanılmaktadır. Bu sebeple görev tanımları oluşturulmuş, tüm gereklilik ve yeterlilikler tanımlanmıştır

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	21 / 35

7.1.3. Altyapı

DOÜ, hizmetin belirlenmiş teknik spesifikasyonlar ve müşteri ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınarak şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli ve yeterli altyapıyı oluşturmuş, sürekliliğini ve gelişimini sağlamak için aşağıdaki hususların yeterliliğini dikkate almıştır.

- Büro araç ve gereçleri
- Bilgisayar donanımları ve ağı
- İletişim araçları ve bunların etkinliği ile ilgili her türlü altyapı
- Derslik ve Laboratuvarlar
- Bilgi Kaynakları ve Kütüphane

Ref.: YÖ.305 Demirbaş Yönergesi
PR.309 Dayanıklı Taşınır Prosedürü

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

DOÜ, verilen hizmetin istenilen şartlara uygunluğunu ve KYS'nin etkin ve verimli işletilmesini gerçekleştirecek şekilde gerekli çalışma ortamının şartlarını belirlemiş ve bu doğrultuda sürekliliğini sağlamıştır. Uygun bir çalışma ortamının varlığı için aşağıdaki hususlar dikkate alınmıştır:

- Kurulusta çalışanların potansiyelini ortaya koyabilmeleri için fırsat tanınması, yaratıcı çalışma metodlarının belirlenmesi,
- Sıcaklık, gürültü ve aydınlatma dahil çalışma ortamının gerekli ergonomik şartlara uygunluğu,
- Sosyal ilişkilerde düzen ve uyum,
- Kurulusta çalışanların yararlanabileceği her türlü imkanlar.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

DOÜ, öğrencinin kayıt aşamasından başlayarak mezuniyetine kadar geçen süreç içerisinde uygulanan tüm hizmetlerin tanımlamasını ve dokümantasyonunu yapar. ÖSYM’ce bildirilen lisans yerleştirme sonuçları elektronik veri tabanına alınır ve öğrencinin girişine dayanak olan belgeler öğrencinin bireysel dosyasına yerleştirilir. Bölümlerden gelen ders programları ve kredileri, ekle-bırak raporları ve öğrenci not dökümleri elektronik ortama ve bireysel dosyalara kaydedilir. Yarıyıl sonu öğrenci performans değerlendirmeleri elektronik ortama işlenir. Önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim programlarını başarıyla tamamlayan öğrencilerin diplomaları hazırlanır ve birimlerine teslim edilir. Öğrencinin kaydından itibaren mezuniyetine kadar geçen süre içinde öğrenciyle ilgili kütüphane hizmetleri kullanım bilgileri dahil olmak üzere, tüm bilgiler periyodik aralıklarla, öğrencinin elektronik ortam ve bölüm kayıtları ile karşılaştırılarak kontrol edilir ve güncelleştirilir.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

<i>Doküman No</i>	EK.0.01
<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme No</i>	0
<i>Sayfa</i>	22 / 35

Her öğrenci, belirlenen sistematığe (kodlara) göre geriye doğru izlenir. Kayıtlar, Bilgi İşlem Müdürlüğü'nde elektronik ortamda yedekleme alınarak ayrıca kontrol edilir. Yeni öğrenci kayıtlarının kontrolünde, Üniversitenin değişik birimlerinde önceden belirlenmiş kabul edilme kriter ve şartları ile eğitim/öğretim programına kaydı yapılan öğrencilerin durumları karşılaştırılır. Ders programlarının yapısı ve içeriği kabulü yapılan öğrencilerin en iyi yararlanabilecekleri şekilde düzenlenir. Bulgular ve alınması önerilen bilgiler kalite kayıtlarına alınır ve muhafaza edilir. Bölüm yöneticisince; eğitim/öğretimle görevlendirilen öğretim elemanlarının sözleşmelere uygun öğretim faaliyetlerinde bulunup bulunmadıkları, araştırma ile ilgili ölçümleri (yayın, vb.) sürece dahil edilerek izlenir, kaydedilir ve kayıtlar muhafaza edilir.

Ref.: PR.119 Öğrenci İşleri Prosedürü

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Öğrenci İşleri Müdürlüğü'nce öğrenci profilleri, eğitim ve burslu/burssuz öğrencilerin başarı durum istatistikleri hazırlanır. Eğitim/öğretimden sorumlu yöneticilerce, öğrenciler tarafından yapılan ders programı/öğretim elemanı değerlendirmeleri ve öğretim elemanlarının dosyaları gözden geçirilir, kaydedilir, gerekli önlemler alınır ve dokümanlar muhafaza edilir.

Üniversite Rektörü başkanlığında, eğitim/öğretim süreci içinde yürütülen ders programı ve öğrenci performans belirleme, izleme ve kontrol sonuçları üniversite yetkili kurulunca değerlendirilir. Düzeltme ve doğrulama önerileri geliştirilir, planlanır ve uygulanır, gerekli iyileştirmeler yapılır

7.1.6. Kurumsal Bilgi

DOÜ, hizmet süreçlerinin işletimi ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilginin sürdürülebilirliğini temin etmiştir. Bu kapsamda DOÜ'ye özel tecrübe ile kazanılan bilgi, kullanılan sistemler yardımıyla yedeklenmekte ve yetkilendirilmiş personel tarafından bu bilgilere erişilebilmektedir.

7.2. Yeterlilik

DOÜ, KYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyen çalışanları için gerekli yeterlilikleri belirlemiş, bu kişilerin uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına almıştır. İhtiyaç halinde, çalışanların ilgili yeterliliği kazanması için gerekli faaliyetler gerçekleştirilmekte ve bu faaliyetlerin etkinliği değerlendirilmektedir. Bu çalışmalar Personel Müdürlüğü tarafından organize edilmektedir.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	23 / 35

7.3. Farkındalık

DOÜ tarafından, tüm çalışanların; Kalite Politikası, ilgili Kalite Hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar ve KYS şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Konuyla ilgili olarak e-mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, etkinlik takviminde etkinlikler yayınlanmakta, www.dogus.edu.tr sitesinde (kalite.dogus.edu.tr) kalite yönetim sistem dokümanları çalışanlar ile paylaşılmaktadır.

7.4. İletişim

KYS ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçları belirlenirken iletişimin konusu, ne zaman iletişim kurulacağı, kiminle iletişim kurulacağı, nasıl duyuru yapılacağı ve kimin iletişim kuracağı dikkate alınır. KYS'nin etkinliğini sağlamak amacıyla, organizasyon yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey, işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak iç iletişim gerçekleştirilir. İletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır.

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

DOÜ, TS EN ISO 9001:2015 KYSS ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile uyumlu olacak şekilde risk tabanlı süreç yönetimine uygun bir KYS tanımlayarak kurulmasını sağlamıştır. Sistemin amacı, kurumun gerçekleştirdiği ürün/hizmet kalitesini sürekli geliştirip iyileştirmek, aksaklıkları önlemeye yönelik çalışmalarla kalite seviyesini en iyiye ulaştırmaktır. Bu bağlamda, tanımlanan sistemin uygunluğu ve gereklerinin yerine getirilmesindeki etkililiği yakından takip edilmektedir.

Üniversitenin stratejik planından hareketle tasarlanan ve eyleme dökülen üretim / hizmet kalitesiyle ilgili tüm bilgi yönetimi otomasyona alınmış, böylece kalite ve performans yönetim bilişim sistemi uygulaması aktif hale getirilmiştir. Stratejik bilgi sisteminin omurgasını oluşturan süreç ve performans analiz ve raporlama sistemi havuzunda yer alan verilerden hedeflenen faaliyetlerin ölçümüne yönelik bir değerlendirme yapısı oluşturulmuştur.

KYS'de kaliteyi etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan kişilerin görev, yetki ve sorumlulukları Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

KYS faaliyetlerini geliştirebilmek için üniversitede sistemli ve devamlı bir eğitim programı tüm personel için uygulanır. Bu eğitim programının organizasyon ve uygulama sorumluluğu Personel Müdürlüğü'ne aittir. Bu konuda KKB aktif destek sağlar.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK.0.01
		Yürürlük Tarihi	10.7.2018
		Güncelleme Tarihi	10.7.2018
		Güncelleme No	0
		Sayfa	24 / 35

DOÜ KYS aşağıdaki unsurlardan oluşur:

- Kalite El Kitabı
- Kalite Politikası
- Sorumluluk ve Yetkiler (Görev Tanımları)
- Yönetmelikler,/yönergeler ve prosedürler
- Talimatlar
- Süreç Künyeleri
- Kalite Planları
- Formlar ve Ekler
- Dış Kaynaklı Dokümanlar (Standartlar, Kanunlar, Yönetmelikler, Tüzükler, Müşteri Şartnameleri)

KYS, anılan dokümanların etkin bir şekilde işletilmesini ilke edinmiştir. Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtımı ve revizyonlarının yapılması Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır. Sistemdeki hiçbir doküman Üniversite Rektörlüğü ve KKB'nin onayı olmadan çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslara verilemez.

Ref.: PR.313 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

DOÜ KYS dokümanları QDMS Kalite Doküman Yönetim Sisteminde ve KKB'nin web sayfasında (kalite.dogus.edu.tr) yayınlanmakta ve güncellenmektedir.

DOÜ KYS bünyesinde tanımlanan süreç planları, yönergeler, prosedürler, kalite planları, talimatlar, görev tanımları vb. doküman tekliflerinin standart formlarda hazırlanması ilgili birimlerin sorumluluğundadır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Birim Kalite Temsilcisi, KYS'de belirlenen şartlar doğrultusunda doküman ve veri kontrolü uygulamalarının yürütülmesini sağlar. Birimlerde ve sistemde tanımlamalar doğrultusunda oluşan formların muhafaza edilmesi birim sorumluluğundadır. Doküman ve veri değişiklikleri, birimlerde çalışanlar aracılığıyla talep edilerek birim yöneticisinin onayından sonra gerçekleştirilir.

QDMS ve ENSEMBLE sayfalarındaki bir kısım genel bilgiler tüm kullanıcılar tarafından görüntülenebilmesine rağmen, yalnızca birimler kendi dosyalarını sisteme yükleyebilmekte, değişiklik ve güncellemeleri yapabilmektedir.

Ref: KL.001 Kalite Yönetim Bilişim Sistemi Kullanım Kılavuzu

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	25 / 35

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

DOÜ, eğitim/öğretim hizmet sunumunu gerçekleştirmek için tüm süreçlerinin planlama ve hizmet sunum şartlarına uygunluğunu gerçekleştirmiştir. Hizmet için kalite hedeflerini belirleyerek hizmetin şartlarını, kaynak teminini sağlamış, performanslarını değerlendirmiş, hizmete özgü kaynakları belirlemiş, süreç dokümanlarını oluşturmuş ve ilgili tüm kriterleri açıklamıştır.

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

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1.Müşteri ile İletişim

DOÜ, müşterilerin mevcut ve gelecekteki görüş, düşünce ve beklentilerini dinleyip anlayarak ve bunları geleceğe dönük plan ve strateji oluşturarak iletişim için veri olarak değerlendirir. DOÜ'de verilen hizmetin işleyişi değiştiğinde, yönetim tarafından iç ve dış müşterilere yazılı veya sözlü olarak bildirim yapılmaktadır.

Yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin genel hizmet konularını kapsadığı durumlarda, bu faaliyetlerin sonuçları duyuru panolarında ve/veya elektronik ortamda duyurulmaktadır. Bireysel konularla ilgili önerilerde müşteriye geribildirim sözlü veya yazılı olarak yapılmaktadır

Ref.: PR.351 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

DOÜ'de hizmet şartlarının belirlenmesi aşamasında;

- Müşteri tarafından belirtilmemiş ancak, biliniyorsa belirlenen veya planlanan kullanım için gereken şartlar,
- Hizmete ait yasal ve düzenleyici şartlar,
- DOÜ'ce belirlenen diğer ek şartlar,

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

<i>Doküman No</i>	EK.0.01
<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
<i>Güncelleme No</i>	0
<i>Sayfa</i>	26 / 35

güvence altına alınmıştır.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

DOÜ, hizmete bağlı şartları gözden geçirirken müşterilerin hizmetle ilgili talep ve beklentilerini de dikkate alır.

DOÜ, süreçleri işletirken üniversitenin birimlerinden ve müşterilerden gelen bilgileri dikkate alır ve bunlara sürekli ulaşılmasını sağlar.

DOÜ’de hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi, Üniversitenin müşteriye bir hizmet sunma taahhüdünden önce yapılmakta ve aşağıdaki maddeler güvence altına alınmaktadır:

- Hizmet şartlarının tanımlanması,
- Sözleşme veya sipariş şartları ile daha önce belirlenen şartlar arasındaki farklılıkların giderilmesi,
- Kurumun hizmet şartlarını karşılayabilecek yeterlilikte olması.

DOÜ’de, gözden geçirme sonuçlarının ve gözden geçirmeden sonra ortaya çıkan faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmektedir.

DOÜ, hizmet şartlarının tanımlanmasını ve tanımlanan şartları karşılama yeterliliğine sahip olunmasını gözetmektedir. Gözden geçirme ve bu işlemde kaynaklanan faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmektedir.

Hizmet talebi ile ilgili tüm gözden geçirme verileri ve sonuçları kaydedilir. Yazılı olmayan müşteri şartları, kabulden önce müşteri ile görüşülerek mutlaka teyit edilir.

Hizmetle ilgili müşteri taleplerini ilgilendiren değişiklikler ilgili bölümler tarafından tüm bölümlere duyurulur.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

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

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1 Genel

DOÜ, eğitim öğretim hizmeti sunumu ile destek ve idari birimlerin işleyişinde; bilim ve teknolojiye ilişkin değişiklikler doğrultusunda; değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	27 / 35

uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar. Program Açma ve Geliştirme Faaliyetleri bir tasarım ve geliştirme faaliyeti olarak kapsam içine alınmıştır.

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

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

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

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

8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Üst yönetim ve tasarım sorumlusu veya uzman elemanların katkılarıyla tasarım gözden geçirilir ve kayıtları muhafaza edilir. Gözden geçirme faaliyetlerinde hizmette belirlenen şartları kapsama, ihtiyaçları karşılama durumu ve uygunluğu kontrol edilir. Uygunsuzluğun belirlenmesi halinde Tasarım ve Geliştirme Planı yeniden hazırlanır. Tasarımın gözden geçirilmesine ek olarak, tasarımın uygun aşamalarında, tasarım doğrulaması yapılır. Uygulama aşamalarının alternatif değerlendirmeleri yapılır. Gerekirse, kurumda denenmiş benzer birimlerdeki tasarımla karşılaştırılır. Hizmet sunumuna geçmeden önce her aşamada yukarıda açıklanan tasarım aşamaları yeniden gözden geçirilir, tasarımın üniversite eğitim/öğretim hizmetlerinin içine dahil edilmeden önce geçerliliği tekrar kontrol edilir ve farklı kullanımı olup olamayacağına karar verilir. Eğitim programlarının yenilenmesine ilişkin tasarımlar gerektiğinde pilot çalışma yapılmadan literatüre dayalı karşılaştırmalar yapılarak uygulamaya konur.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	28 / 35

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

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

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Program ve süreçlerdeki değişiklik talepleri, gerekli incelemeler sonrasında, ilgili birim tarafından Tasarım Değişiklik Talep Formu doldurularak Rektörlük onayına sunulur. Talep onaylandığı takdirde gerekli tasarım değişiklikleri yapılarak çalışmalara devam edilir.

Ref.: FR.333 Tasarım Değişiklik Talep Formu

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

DOÜ’de hizmetin aksamaması ve satın alma faaliyetlerinden doğacak kayıpların önlenmesini sağlamak amacıyla yapılan satın alma faaliyetlerinin tamamı DOÜ Satın Alma ve İhale Yönetmeliği kapsamında yürütülmektedir.

DOÜ satın alma süreci Satın Alma Birimi sorumluluğunda gerçekleştirilmektedir. Satın alma süreci için, DOÜ Kayıt Kabul Programı uygulanmaktadır. Satın alma talep yetkisine sahip çalışanlar satın alma talebinde bulunurlar. Talep üniversite yönetiminin onayından geçtikten sonra satın alma sürecini gerçekleştiren Satın Alma Birimi tedarikçiler ile iletişime geçerek satın alma sürecini takip eder.

Ref.: YN.331 DOÜ Satın Alma ve İhale Yönetmeliği
PR.349 Satın Alma İşlemleri Prosedürü

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

DOÜ, satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlayacak muayene ve kontrol faaliyetleri için gerekli düzenlemeleri oluşturur ve uygulamaya alır.

Satın almadan sorumlu Satın Alma Birimi, tedarikçinin/taşeronun seçilmesine, değerlendirilmesine yönelik bir programı muhafaza etmeyi, tedarikçinin/taşeronun karşılaması beklenen taleplerinin açık bir biçimde tanımlanmasını ve tedarikçi/taşeron tarafından anlaşılmasını temin etmeyi, tedarikçileri/taşeronları seçmeyi ve bunları tedarikçiler/taşeronlar listesine almayı sağlayan bir sistematigi kullanmakta ve satın alma süreci buna göre işlemektedir. DOÜ Satın Alma ve İhale Yönetmeliği kapsamında satın alınan ürünün doğrulanması bir komisyon aracılığı ile yapılmaktadır.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	29 / 35

Ref.: YN.331 DOÜ Satın Alma ve İhale Yönetmeliği

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

DOÜ, kalite sistemini ve kalite performansını takip etmek ve geliştirmek amacıyla belli periyotlarla tedarikçilerini izler ve denetler.

Onaylı tedarikçilere sipariş verilmeden önce oluşturulacak şartnameler, dokümanlar, muayene şartları vb., satın alınan ürünü tanımlayan dokümanlar talepte bulunan ilgili birimlerin yöneticileri ile Satın Alma Birim Yöneticisi sorumluluğundadır. Satın alınan malzemelerin doğrulanmasına ilişkin düzenlemeler Malzeme /Hizmet Alım Sözleşmelerinde belirtilir.

8.5. Üretim ve Hizmetlerin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

DOÜ, kaliteyi doğrudan etkileyen faaliyetleri, bunların kontrol altındaki koşullarda uygulanmasını temin etmek amacı ile gerekli prosedürlerde tanımlama, planlama yapmakta ve uygulamaktadır.

DOÜ, kontrollü koşullar altında hizmet sağlamayı düzenli olarak planlar ve uygular. Kontrollü koşullar uygulanabildiğinde;

- Hizmet karakteristiklerini açıklayan bilgilerin bulunabilirliğini,
 - İş yapış biçimini tarif eden dokümanların bulunabilirliğini,
 - Uygun ekipmanın kullanımını,
 - İzleme ve ölçmenin uygulanmasını,
- sağlar.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

DOÜ, sunduğu hizmetin izlenebilirliğini oluşturduğu kayıtlarla sağlamaktadır

DOÜ’de hizmetin tanımı ve izlenebilirliği aşağıdaki maddelere göre yapılmaktadır:

- Öğrenci, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nun ilgili maddelerine göre lisans ve lisansüstü eğitim öğretim programına kabul edilmekte ve tanımlanmaktadır.
- Öğrencinin izlenebilirliği verilen öğrenci numarası ile sağlanmaktadır. Bu süreç, Öğrenci İşleri Prosedürü kapsamında gerçekleştirilmektedir.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	30 / 35

DOÜ’de hizmet tanımı ve izlenebilirliğinden amaç, hizmetin geriye doğru izlenebilirliğini sağlamaktır. Hizmet izlenebilirliği ile ilgili tüm kayıtlar “Kalite Kaydı” olarak saklanır.

Ref.: PR.119 Öğrenci İşleri Prosedürü

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

DOÜ öğrencilerinin kişisel bilgi ve belgeleri müşteriye ait değerlerdir. Bunların sağlanması ve saklanması ilgili kanun, yönetmelik ve uygulama esasları çerçevesinde yapılmaktadır. Kaybolan, zarar gören veya diğer nedenler sonucunda kullanılamaz duruma gelmiş olan, müşteriye ait tüm bilgi/belge/malzemelerin kaydı tutulmakta ve bunlar müşteriye bildirilmektedir.

8.5.4. Muhafaza

DOÜ, müşteri bilgi/belge/malzemelerinin arşivlenmesi/depolanması ya da iletilmesi/sevkiyatı işlemleri sırasında faaliyetlerini ürüne/hizmete zarar vermeyecek şekilde yapar ve bununla ilgili muhafaza önlemlerini alır.

Ref.: PR.337 Kurumsal Arşiv Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Mezun öğrencilerin takibi DOÜ Öğrenci Dekanlığı ve Mezunlar Ofisi işbirliğinde ve ayrıca akademik birimler tarafından yürütülür.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Değişikliklerin kontrolü, Kalite Sistem ve Doküman Kontrol / Güncelleme Süreci kapsamında gerçekleştirilmektedir. Dokümantasyon değişiklikleri dışında kalan hizmet sunumu ve kapsamı ile ilgili değişiklikler yönetim kurulunda karara bağlanmaktadır.

Ref.: İA.232 Kalite Sistem ve Doküman Kontrol / Güncelleme Süreci

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Hizmet sunumu kapsamında, kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğuna ait kanıtlar ve sunumu onaylayan kişilerin izlenebilirliği tesis edilmiştir. Bu kapsamda kullanılan yazılımlardaki raporlar ve yetkilendirmeler, hizmet sunumuna ait kanıtları ve yetkilendirme bilgilerini vermektedir. Bir veri tabanı ya da yazılım dışında kağıt üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanabilmekte ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilebilmektedir

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	31 / 35

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

DOÜ KYS’de, verilen hizmetin belirtilen şartlardan ya da ulusal/uluslararası standartlardan herhangi birisini sağlamadığı, yapılan kontroller sonucunda hatalı olarak ortaya çıktığı durumlar “Uygun Olmayan Hizmet” olarak tanımlanır.

DOÜ’de, uygun olmayan hizmet denetimleri ile ilgili sorumluluk ve yetkiler, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedüründe tanımlanarak yürütülmekte ve gerekli kayıtlar muhafaza edilmektedir. Uygun olmayan hizmet, kalite planlarında belirtilen hizmet özelliklerine uymayan çıktılar ve süreçlerdir. Bunlar;

- Öğrenci öneri ve şikâyetleri
- Belgelerin uygunsuzlukları
- Öğretim elemanlarının ve personelin kalite sistemi ile ilgili tespit ettiği uygunsuzluklardır.

Uygun olmayan hizmet düzeltildiğinde, şartlara uygunluğun gösterilmesi amacıyla, hizmet tekrar doğrulama işlemine tabi tutulmaktadır.

Ref.: PR.355 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
PR.314 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

DOÜ, aşağıda belirtilen konular için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme sürecini planlar ve uygular.

- Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- KYS’nin uygunluğunu sağlamak,
- KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

KYS performansının ölçümüyle ilgili olarak, DOÜ, müşteri şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izler, bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için yöntemler belirler. Bu yöntemler aşağıdaki gibidir:

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	<i>Doküman No</i>	EK.0.01
		<i>Yürürlük Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme Tarihi</i>	10.7.2018
		<i>Güncelleme No</i>	0
		<i>Sayfa</i>	32 / 35

- Müşteri şikayetleri
- Müşteri memnuniyet anketleri analizi
- Öneri Sistemi

Ref.: PR.351 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

DOÜ’de, KYS’nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek için uygun veriler belirlenip derlenir ve uygun istatistiksel yöntemlerle analiz edilir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsar.

Veri analizi aşağıdaki maddelerle ilgili bilgi sağlar;

- Müşteri memnuniyeti
- Müşteriye verilen hizmet kalitesini etkileyen süreçlerin performanslarının ölçülmesi
- Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, süreçlerin ve verilen hizmetin özellikleri ve eğilimleri
- Tedarikçilerin performansı ve katkısı.

9.2. İç Tetkik

DOÜ’de KYS’nin etkinliğini izlemek, sistem ile ilgili faaliyetlerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü ve devamlılığını doğrulamak, aksaklıkları bulmak ve gerekli düzeltmeleri zamanında yapmak için periyodik ve anlık iç kalite tetkikleri yapılır.

Bu tetkikler yılda en az bir defa olmak üzere, iç tetkikçi eğitimi almış kişilerce, iç tetkik planına göre yapılır. İç Tetkik Planı, denetlenecek birim/bölmelerin önem ve durumlarına göre hazırlanır ve önceden, denetlenecek birim/bölmelere duyurulur. Tetkiklerin planlanması ve yerine getirilmesi, sonuçların rapor edilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi için sorumluluklar ve şartlar İç Tetkik Prosedürü içerisinde tarif edilir.

Tetkikleri gerçekleştirecek olan denetçiler, tetkikten önce denetleyecekleri birim/bölüm sorumluları ile denetim tarihi ve süreci konularında mutabakat sağlarlar. Tetkiklerin tamamlanmasından sonra denetçiler tarafından tetkik raporu hazırlanır. Sonuçlar değerlendirilir ve hangi düzeltici önlemlerin kimler tarafından ve ne kadar sürede alınacağı belirlenir. Belirlenen süre sonunda denetçiler tarafından düzeltici önlemlerin alınıp alınmadığı kontrol edilir. Sonuçlara göre açılan düzeltici faaliyetlerin takibi KKB tarafından yapılır.

Tetkik edilen birim/bölüm yöneticisi, tespit edilen uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlar ve bu tedbirlerin uygulanıp uygulanmadığının takibi ile ilgili raporları oluşturur. İç kalite tetkik sonuçları YGG toplantılarında görüşülür.

<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Onayı</i>	<i>Yürürlük Onayı</i>
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK.0.01
		Yürürlük Tarihi	10.7.2018
		Güncelleme Tarihi	10.7.2018
		Güncelleme No	0
		Sayfa	33 / 35

Sorumluluk:

Üst Yönetim: İç tetkik sonuçlarını YGG toplantılarında gündeme almak ve gözden geçirmekten sorumludur.

Kalite Koordinasyon Birimi: Kalite sistemi iç tetkiklerinin planlar doğrultusunda gerçekleştirilmesini ve etkinliğini teminat altına almaktan, süreç denetimlerinin gerekli yerlerde ve belli bir plana göre ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktan, açılan düzeltici ve önleyici faaliyetleri takip etmek, sonlandırmak ve kayıtlarını saklamaktan sorumludur.

Tüm Birimler: Düzeltici faaliyetlerin yanı sıra, sistem içinde belirlenen uygunsuzluklara ilişkin faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamakla yükümlüdür.

Ref.: PR.327 İç Tetkik Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

DOÜ üst yönetimi, KYS'nin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini ve üniversitenin stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda, geçmiş YGG ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, DOÜ hedeflerine erişme düzeyi, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, tetkik sonuçları, tedarikçi performansları, kaynakların varlığı, kaynak ihtiyaçları, riskler, gerçekleştirilen proje ve tasarımlar YGG toplantılarının gündemini oluşturmaktadır. Toplantı sonunda, iyileştirme için fırsatlar ortaya konmakta, değişiklik ihtiyaçları saptanmakta, ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler güncellenebilmektedir

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

DOÜ, hizmet şartlarını karşılamak, hizmet düzeyini iyileştirmek/geliştirmek, istenmeyen uygunsuzlukları önlemek, düzeltmek ya da azaltmak ve KYS'nin performansını arttırabilmek için iyileştirme fırsatlarını belirlemekte ve İş Geliştirme Süreci kapsamında uygun iyileştirme faaliyetlerini hayata geçirmektedir.

Ref.: İA.233 İş Geliştirme Süreci

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	34 / 35

10.2. Uygunsuzluk Tespiti ve Düzeltici Faaliyet

DOÜ’de uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin tespit edilmesi amacıyla, iç kalite tetkikleri sırasında belirlenen ve düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzlukların giderilmesi için alınması gereken düzeltici önlemlerin takibi KKB tarafından yapılır.

Uygunsuzluklar ve meydana geliş sebepleri araştırılır, öncelikle uygunsuzluklar giderilir ve söz konusu uygunsuzluğun tekrarını önlemek amacıyla hizmet esnasında ve kalite sisteminin uygulanışında meydana gelen kusurların analizi yapılır, düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilerek kalite sisteminde iyileştirme sağlanır.

Düzeltilici faaliyetlerle ilgili prosedürler aşağıdaki şartları tanımlamak üzere oluşturulur:

- Müşteri şikayetleri dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin bilinmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için alınacak tedbir ihtiyacının değerlendirilmesi
- Gereken tedbirin belirlenmesi ve uygulanması,
- Alınan tedbirin sonuçlarının kayıtları,
- Tedarikçilerin temin ettiği ürün veya hizmetlerle ilgili yetersizliklerin belirlenmesi, kaynağının araştırılması,
- İç kalite tetkik sonuçları,
- Alınan düzeltici tedbirin gözden geçirilmesi.

Ref.: PR.314 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

DOÜ’de, Kalite Politikasını, Kalite Hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve YGG yolu ile KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla sistemli çalışmalar yapılmaktadır.

Sürekli iyileştirme çalışmaları tüm birimlere yönelik gerçekleştirilmektedir. İyileştirme çalışmalarıyla ilgili üst yönetimin değerlendirmelerinde, birim yöneticileri ve müşterilerin önerileri dikkate alınmaktadır. Bu girdiler, YGG ve/veya Haftalık Akademik / İdari Birim Toplantıları’nda ele alınarak karara bağlanmaktadır. Yapılacak iyileştirme faaliyetleri ile ilgili son onay Rektörlük tarafından verilmektedir.

DOÜ’de, YGG toplantılarında değerlendirilen konular doğrultusunda alınan kararlar ve yapılacak faaliyetler ile KYS’nin farklı faaliyetlerine ait sürekli gelişme göstergeleri eylem planı ile izlenir, değerlendirilir, gerekli iyileştirmeler yapılır.

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK.0.01
Yürürlük Tarihi	10.7.2018
Güncelleme Tarihi	10.7.2018
Güncelleme No	0
Sayfa	35 / 35

Ek: REFERANS VERİLEN DOKÜMAN LİSTESİ

YN.331 DOÜ Satın Alma ve İhale Yönetmeliği
YÖ.305 Demirbaş Yönergesi
PR.313 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü
PR.351 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
PR.119 Öğrenci İşleri Prosedürü
PR.330 İşe Alım Prosedürü
PR.337 Kurumsal Arşiv Prosedürü
PR.349 Satın Alma İşlemleri Prosedürü
PR.327 İç Tetkik Prosedürü
PR.314 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
PR.355 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
PR.309 Dayanıklı Taşınurlar Prosedürü
İA.232 Kalite Sistem ve Doküman Kontrol / Güncelleme Süreci
İA.233 İş Geliştirme Süreci
FR.001 Görev Tanım Formu
FR.333 Tasarım Değişiklik Talep Formu
KL.001 Kalite Yönetim Bilişim Sistemi Kullanım Kılavuzu

Güncelleme Takip/ Dağıtım Tablosu

GÜNCELLEME NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	10.07.2018	İlk Yayın
Dağıtım (İlgili Birimler)	Tüm Doğuş Üniversitesi Birimleri	

Hazırlayan	Kalite Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Uzmanı Ceyda YILDIZ	Kalite Koordinatörü Prof. Dr.Mesut KUMRU	Rektör Prof. Dr.Abdullah DİNÇKOL