

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	29

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Açıklama
18.04.2019	01	Genel kapsam dışında, fakülte/müdürlükler için ayrı kapsam tanımlanmıştır.
13.05.2019	02	Tamamı gözden geçirilerek revize edildi.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

## 1. KAPSAM

İstanbul Gelişim Üniversitesi kalite el kitabının hazırlanmasındaki amaç, İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde yürütülmekte olan kalite yönetim sistemi yaklaşımının dokümantasyonu, etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli şartları, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmektir.

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı tüm idari birimleri ve Rektörlüğe bağlı olan birimleri kapsar.

### 1.1.1. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Kapsamı :

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda Spor Yöneticiliği, Antrenörlük, Egzersiz ve Spor Bilimleri ve Rekreasyon bölümlerini, bu bölümlerde sunulan beden eğitimi ve spor yüksek öğretim hizmetini kapsar.

### 1.1.2. İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi Kapsamı :

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi'ni kapsar.

### 1.1.3. Güzel Sanatlar Fakültesi Kapsamı :

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Güzel Sanatlar Fakültesi'ni kapsar.

### 1.1.4. Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Kapsamı :

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Sağlık Bilimleri Yüksekokulu'nu kapsar.

### 1.1.5. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Kapsamı :

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nu kapsar.

### 1.1.6. Meslek Yüksekokulu Kapsamı :

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Meslek Yüksekokulu'nu kapsar.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**1.1.7. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Kapsamı :**

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi'ni kapsar. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi'ndeki kapsam eğitim-öğretim ve ar-ge çalışmalarını kapsar.

**1.1.8. Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Kapsamı :**

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu'nu kapsar.

**1.1.9. Yabancı Diller Yüksekokulu Kapsamı :**

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Yabancı Diller Yüksekokulu'nu kapsar.

**1.1.10. Enstitüler Kapsamı :**

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin etkinliği için süreçlerin tanımlanması ve kontrolünü sağlamak amacıyla kalite el kitabı Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Fen Bilimleri Enstitüsü'nü kapsar.

**2. İLGİLİ STANDARTLAR**

**2.1.** TS-EN-ISO 9000:2015 Standartları

**3. TANIMLAR****3.1. Tanımlar**

- **KYS:** Kalite Yönetim Sistemi
- **Dış Kaynaklı Doküman:** İstanbul Gelişim Üniversitesi dışında oluşturulan, Üniversitenin faaliyetlerini etkileyen, uyulması zorunlu veya ihtiyari olan dokümanlardır. (Kanunlar, Kanun Hükmünde Kararnameler, Tüzükler, Yönetmelikler, Şartnameler, Tebliğler, Standartlar, Esaslar, Kılavuzlar vb.)
- **Doküman:** Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlardır.
- **İç Kaynaklı Doküman:** İstanbul Gelişim Üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.
- **Kalite El Kitabı:** Üniversitemizin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.

**Hazırlayan**  
Elif AKTUĞ  
Kalite Koordinatörü

İmza

**Kontrol Eden**  
Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ  
Rektör Yardımcısı

İmza

**Yayın Onayı**  
Prof. Dr. Burhan AYKAÇ  
Rektör

İmza

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

- **Kalite Hedefi:** Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durum.
- **Kalite Politikası:** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve yönlendirmeleri.
- **Süreç:** Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç dokümantasyon ve performans hedeflerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen kaplumbağa şeması dokümanlardır.
- **Kontrollü Doküman:** Kalite Yönetim Sistemi içinde gerektiğinde güncellenmesi zorunlu olan, doğruluğu, güncelliği ve içeriği onaylanmış, yayınlanması, dağıtımı ve değişikliği sadece yetkili kişilerce yapılabilen dokümanlardır.
- **Kontrolsüz Doküman:** Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.
- **Prosedür:** Süreçleri tanımlayan ve faaliyetlerin hangi ana kurallar çerçevesinde yürütüleceğini gösteren dokümanlardır. Bir prosedür, birden fazla süreci kapsayabilir.
- **Form:** Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik biçimde kayıt edilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümanlardır.
- **İş Akışı:** Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan yukarıdan aşağıya gidişatı tanımlayan dokümanlardır.
- **İzlenebilirlik:** Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneği.
- **Kılavuzlar:** Herhangi bir alanda ve konuda bilgi veren, yol yöntem gösteren dokümanlardır.
- **Liste:** Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetlerin uygulanmasında oluşturulan sıralı bilgilerin yer aldığı dokümanlardır.
- **Plan:** Bir süreç için uygulanacak faaliyetleri, hedefleri, hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntem ve unsurları, işlem sıralarını, bu faaliyetlerin kontrol metotlarını, özelliklerini, kaynak ve ekipman ihtiyaçlarını, uygunsuz sonuçla karşılaşıldığında uygulanacak işlemleri gösteren dokümanlardır.
- **Rehber:** Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan dokümandır.
- **Revizyon Tarihi:** Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.
- **Revizyon Numarası:** Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.
- **Sürekli İyileştirme:** Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyet.
- **Talimat:** Uygulamaya yönelik olarak, faaliyetlerin nasıl yapılacağını, ayrıntılı olarak açıklayan dokümanlardır.
- **İç Değerlendirme:** KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirme.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

- **Yayın Tarihi:** Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

### 3.2. Kısaltmalar

<b>KEK</b>	: Kalite El Kitabı
<b>MH</b>	: Mütevelli Heyeti
<b>KK</b>	: Kalite Koordinatörlüğü
<b>İGÜ</b>	: İstanbul Gelişim Üniversitesi
<b>KYS</b>	: Kalite Yönetim Sistemi
<b>YGG</b>	: Yönetimi Gözden Geçirme
<b>TS</b>	: Türk Standardı
<b>EN</b>	: Avrupa Standardı
<b>ISO</b>	: Uluslararası Standartlar Organizasyonu
<b>YÖK</b>	: Yükseköğretim Kurulu

**Hazırlayan**  
Elif AKTUĞ  
Kalite Koordinatörü

İmza

**Kontrol Eden**  
Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ  
Rektör Yardımcısı

İmza

**Yayın Onayı**  
Prof. Dr. Burhan AYKAÇ  
Rektör

İmza

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

#### 4. Kuruluşun Bağlamı

##### 4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

İstanbul Gelişim Üniversitesi kalite yönetim sisteminin istenen sonuçlarını etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

<b>İç Faktörler</b>	<b>Dış Faktörler</b>
Değerler Kurum Kültürü Kurumsal Hafıza Kaynaklar Altyapı Paydaş İhtiyaç ve Beklentileri Organizasyon Yapısı ve Performansı Akademik Personel İdari Personel	Rekabet Coğrafya Ekonomik Çevre Hukuki Konular Ulusal ve Uluslararası Normlar Ulusal ve Uluslararası Yasalar Yönetmelikler Teknolojik Gelişmeler

İGÜ bünyesinde her beş yılda bir Kalite Koordinatörlüğü tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir. Hazırlanan SWOT analizi raporu Rektörlük onayına sunulur.

SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatların kuruma kazandıracığı 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. Bu süreç, kuruluşumuzun hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatlarımızın saptanmasında en önemli araçtır. Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarımızda bu bağlantılar sürekli olarak izlenecek, beklentileri analiz edilecek ve Yönetim Gözden Geçirme toplantıları aracılığıyla gözden geçirilecektir.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

#### 4.2. Tarihçe

İstanbul Gelişim Üniversitesi, Abdulkadir Gayretli tarafından kurulan "Gelişim Eğitim, Kültür, Sağlık ve Sosyal Hizmet Vakfı'nın" desteğiyle, "İstanbul Gelişim" adıyla Meslek Yüksekokulu olarak Bakanlar Kurulu'nca 14/07/2008 tarihinde 2547 sayılı Kanununun Ek 2'nci maddesine göre kurulmuştur ve 2011 yılından itibaren ise yükseköğretim alanında "İstanbul Gelişim Üniversitesi" olarak hizmet vermeye devam etmektedir. "**Sürekli GELİŞİM yolunda değer üreten DÜNYA ÜNİVERSİTELERİNDEN olmak**" vizyonunu benimseyen Üniversite, kurulduğu günden itibaren vizyonunu gerçekleştirmek için kararlı adımlar atmaktadır.

Çok genç, henüz 11 yaşında bir yükseköğretim kuruluşu olan İGÜ, kısa zamanda önemli mesafeler kat etmiştir: Akademik Birim Sayısı geçen onbir yılda 12'ye ulaşan İGÜ, 3 Fakülte, 3 Enstitü, 4 Yüksekokul ve 2 Meslek Yüksekokulu ile yükseköğretim hizmetlerini sürdürmektedir.

#### 4.3. Kuruluş ve Yerleşim

İGÜ, 9 programla başladığı eğitim hizmetlerine bugün 12 akademik birimde 121 programla devam ettirmektedir. Bu programlardan 20'si İngilizce eğitim verilen programlardır. Eğitim kalitesine çok önem veren İGÜ, yurtdışı akreditasyon kuruluşlarından gelen 26 uluslararası heyetin incelemeleri sonucunda 2018 yılında toplam 54 programına Avrupalı akreditasyon kuruluşlarından uluslararası program akreditasyonu olarak bu konuda Türk Üniversiteleri arasında lider konuma yükselmiştir.

İGÜ, araştırma alanında da yatırımlar yapmaktadır. 121 programındaki eğitim faaliyetleri toplam 106 adet atölye, laboratuvar, stüdyo vb altyapı ile desteklenmektedir. Nitelikli akademik yayınlara ciddi teşvikler veren İGÜ, 2018 yılında toplam 284 adet patent ve tasarım başvurusu yaparak Türk üniversiteleri arasında en çok patent başvurusu yapan ikinci üniversite olmuştur.

#### FAKÜLTELER

- Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi
- İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi
- Güzel Sanatlar Fakültesi

#### ENSTİTÜLER

- Fen Bilimleri Enstitüsü
- Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**YÜKSEKOKULLAR**

- Sağlık Bilimleri Yüksekokulu
- Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
- İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu
- Yabancı Diller Yüksekokulu

**REKTÖRLÜĞE BAĞLI BÖLÜMLER**

- Kalite Koordinatörlüğü
- İnsan Kaynakları Koordinatörlüğü
- Eğitim Destek Koordinatörlüğü
- Araştırma Destek Koordinatörlüğü
- Dış İlişkiler Koordinatörlüğü
- Engelli Danışma ve Koordinasyon Birimi
- Kariyer Geliştirme Merkezi
- Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi
- Eğitim-Öğretim Planlama Koordinatörlüğü
- Uzaktan Eğitim Birimi
- Araştırma Merkezleri

**İDARİ BİRİMLER**

- Genel Sekreterlik
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- Hukuk Müşavirliği
- Personel Daire Başkanlığı
- Yazı İşleri Müdürlüğü
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Destek Hizmetler Daire Başkanlığı
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- Kurumsal İletişim ve Tanıtım Daire Başkanlığı
- EBYS Koordinatörlüğü

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--



Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

#### 4.4. Misyon Vizyon

##### VİZYONUMUZ

“Sürekli GELİŞİM yolunda değer üreten DÜNYA ÜNİVERSİTELERİNDEN olmak.”

##### MİSYONUMUZ

- Gayesi kentine, toplumuna ve insanlığa değer katmak olan,
- Eğitim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerini asli görevi sayan,
- Liyakat sahibi, kaynakları etkin ve hesap verebilir kullanan insanların,
- İyi, adil ve sürdürülebilir bir dünya için bir araya geldiği,
- Şartsız olarak faaliyetlerinde bilim etiğine ve özgürlüğüne inanan,
- İçselleştirilmiş bir kalite ve hoşgörü kültürünün egemen olduğu ,
- Mekanı fiziksel, dijital, sosyal, kültürel ve psikolojik olarak GELİŞİM içinde olan bir kurum olmak.

#### 4.5. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

İstanbul Gelişim Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler ile ölçülür.

Paydaş analizi “**Paydaş ve Risk Analizi Kılavuzu**” ile tarif edilmiştir.

##### **İlgili Dokümanlar:**

- **Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu**
- **Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

#### 4.6. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. İstanbul Gelişim Üniversitesi ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir. İstanbul Gelişim Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin tüm yerleşkelerinde var olan idari ve akademik birimlerini kapsar.

#### 4.7. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

İstanbul Gelişim Üniversite kalite yönetim sistemi, TS EN ISO 9001-2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümente edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

İstanbul Gelişim Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini, ISO 9001-2015 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini "**Kaplumbağa Şemaları**" olarak kurgulamış ve uygulamaktadır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında özgün bir "**Kalite Güvence Sistemi**" modeli oluşturulmuştur. Buna göre; Kalite Güvence Sistemi dört alt başlıkla birlikte sürekli olarak PUKÖ çevrimi uygulayarak Kalite Yönetim Sisteminin Planlandığı uygulandığı, ölçüldüğü ve sürekli iyileştirildiği bir model olarak kullanılmaktadır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi KYS içinde ve liderlik taahhüdüyle özgün bir kalite güvence sistemi belirlemiş ve her bir alanda PUKÖ çevriminin tüm basamaklarının koordine edildiği bir Kalite Güvence Sistemi tasarlamıştır. Buna göre İstanbul Gelişim Kalite Güvence Sistemi her bir alanda öz değerlendirme, tasarım, uygulama ve nihai hedef olarak da "**Kurumsal Akreditasyon**" a dayalı bir sistem geliştirmiştir.

Bu sistem; model oluşturulurken tüm faaliyetlerde İstanbul Gelişim Üniversitesinin ilgili taraflarının kapsam dâhilinde memnuniyetini etkileme olasılığı olan tüm girdi ve çıktılar tanımlanmış olup süreçlerin etkin yönetimini ve İstanbul Gelişim Üniversitesi'nin 2019-23 Stratejik Planında belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmalarını sağlamak amacıyla performans izleme de yapılmaktadır.

Gerekli kontrol yöntemleri dokümantasyonda; Prosesler (Kaplumbağa Şemaları), İş Akış Şemaları, Planlar, Prosedürler, Listeler, Formlar, Organizasyon Şemaları, Misyon Vizyon Bildirgeleri, Kılavuzlar, Talimatlar, Yönergeler, Yönetmelikler, vb. dokümente edilmiş bilgi ile tanımlanmaktadır. Tüm bu dokümantasyonun

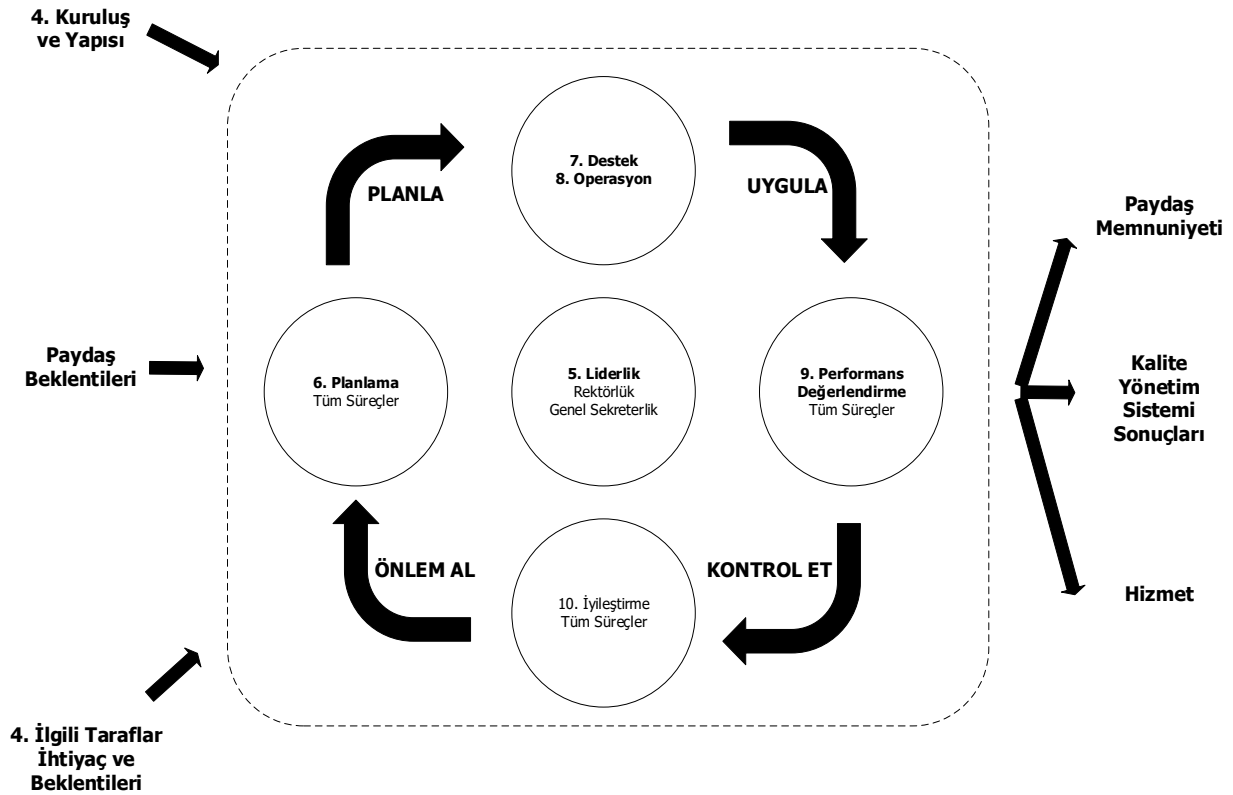
<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

tanıtımı ve genel olarak Kalite Yönetim Sisteminin tanımı olarak **ta "Kalite El Kitabı"** yayınlanmıştır. Doküman edilmiş bilgi listesi kalite el kitabının eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılır.

**PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Süreci Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Süreci Sürekli Eğitim Merkezi Süreci Uzaktan Eğitim Merkezi Süreci İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Süreci	Hukuk Müşavirliği Süreci Destek Hizmetler Daire Başkanlığı Süreci Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Süreci	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Süreci Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreci Personel Daire Başkanlığı Süreci BAP Süreci Kurumsal İletişim ve Tanıtım Daire Başkanlığı Süreci	Mezunlar Derneği Süreci Eğitim-Öğretim Süreci Kalite Koordinatörlüğü Süreci İSG Süreci Eğitim Destek Koordinatörlüğü Süreci Araştırma-Destek Koordinatörlüğü Süreci Dış İlişkiler Koordinatörlüğü Süreci
---	---	---	--



<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

## 5. Liderlik

### 5.1. Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1. Genel

İstanbul Gelişim Üniversitesi Rektörlüğü, üst yönetim olarak İstanbul Gelişim Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması için gerekli altyapının hazırlanması, uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini aşağıdaki somut kanıtlarla taahhüt etmektedir.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

İstanbul Gelişim Üniversitesi üst yönetimi;

- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur ve ilan eder.
- Kalite yönetim sistemi ile iş proseslerinin entegre olduğunu güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmeyi teşvik eder.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlar.
- Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesini sağlar.
- Oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür.
- Oluşturulan dokümantasyonun tüm birimlerde uygulandığını gözden geçirir.
- Her yıl stratejik planda belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını gözden geçirir.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.
- Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Her yıl Kurum İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına rehberlik eder.

#### ***İlgili Dokümanlar:***

- ***Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***
- ***İGÜ Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası***
- ***Kurum İç Değerlendirme Raporu***
- ***İGÜ Stratejik Plan 2019 - 2023***

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 5.1.2. Paydaş Odağı

**İGÜ KYS'nin 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, İGÜ KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

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

#### **İlgili Dokümanlar:**

- **Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**
- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**

### 5.2. Politika

#### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

İstanbul Gelişim Üniversitesi;

1. Üniversitenin amaç ve bağlamına uygun stratejik istikametini destekleyen
2. Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan
3. Uygulanabilir şartları yerine getirme için taahhüt içeren
4. Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içeren,

Bir kalite politikası oluşturmuş, ilan etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

#### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Kurum içi belli bölgelerde duvarlara asılarak ve İGÜ web sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

#### **İlgili Dokümanlar:**

- **İGÜ Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası**
- **İGÜ Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla görev tanımları, üst yönetim tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; eğitim ve öğretimi gerçekleştirmek için gerekli tüm faaliyetlerin etkenlik ve verimlilik ilkelerine uygun şekilde yürütülmesi amacıyla çalışmaları yapmak, planlamak, yönlendirmek, koordine etmek ve denetlemek amacı ile hazırlanmıştır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi Rektörlüğü birimlerin süreçlerini Kaplumbağa şemalarında, organizasyon yapısını organizasyon şemalarında, personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

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.

#### **İlgili Dokümanlar:**

- **Birim Kalite Temsilcisi Listesi**
- **Görev Yetki ve Sorumluluklar**

### 6.Planlama

#### 6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

İstanbul Gelişim 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 derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir.

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 komisyonu ve stratejik geliştirme daire başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**İlgili Dokümanlar:**

- **Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu**
- **Risk Analizi Formu**
- **Düzeltilici faaliyet prosedürü**

**6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama**

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, İGÜ'nün kalite hedeflerini oluşturur. İGÜ'deki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar.

**İlgili Dokümanlar:**

- **İGÜ Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**
- **İGÜ Stratejik Plan**

**6.3.Değişikliklerin Planlanması**

İstanbul Gelişim Üniversitesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. KYS dokümantasyonu revizyonu ile ilgili talepler birimlerden **"Revizyon ve Yeni Doküman Talep Formu"** ile Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir.

İGÜ bünyesinde KYS'yi 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 KYS 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...)

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.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**İlgili Dokümanlar:**

- **Değişiklik Plan ve Takip Formu**
- **Revizyon ve Yeni Doküman Talep Formu**

**Destek****7.1.Kaynaklar****7.1.1.Genel**

İGÜ Rektörlüğü;

- 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.

Yukarıdaki faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda satın alma müdürlüğü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

**7.1.2.Kişiler**

İGÜ 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 **"İnsan Kaynakları Yönetim Prosedürü"** ile tanımlanmaktadır.

**7.1.3.Altıyapı**

İGÜ'de verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

**Altyapı;**

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- 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 KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--



Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

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

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmektedir.

**İlgili Dokümanlar:**

- **Bakım/Onarım Prosedürü**
- **Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü**

**7.1.4.Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre**

İstanbul Gelişim Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin sürdürülebilir başarısını, rekabet değerini, üretkenliğini, yaratıcılığını devam ettirmek için, uygun bir çalışma ortamı sağlar ve yönetir. Hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Çevre şartları her yıl yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda iyileştirmeler planlanmaktadır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi 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 KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

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

**İlgili Dokümanlar:**

- **Akademik Personel Memnuniyeti Anketi**
- **Bakım-Onarım Prosedürü**
- **Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü**
- **Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu**
- **Personel Memnuniyet Anketi Formu**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

İstanbul Gelişim Üniversitesi hizmetlerin şartlara uygunluğunu ölçmek amacıyla ölçme uygulanacağı zaman ihtiyaç duyulan kaynakları tayin veya tedarik eder. Özellikle laboratuvar cihazlarının sürekli uygunluğunun sağlanması amacı ile kontrol işlemleri uygulanır. Kaynaklarımıza ilişkin olarak; Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu ve amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile ve YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına almaktadır.

İstanbul Gelişim 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. İGÜ'de 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.

### 7.1.6.Kurumsal Bilgi

İGÜ'de hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlar ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği web sayfalarından paylaşır.

### 7.2.Yeterlilik

İGÜ'de hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

İGÜ'de, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

#### Referanslar:

- **İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü**
- **Görev Tanımları**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 7.3.Farkındalık

İGÜ Rektörlüğü ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

- Kalite Politikası
- Kalite hedefleri
- Stratejik Plan 2019-2023
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

### 7.4.İletişim

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunludur. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Tüm İGÜ personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar. Resmi iç yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden yapılmaktadır.

Dış iletişim ise; web sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimi sağlamaktadır.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- a) Neyle iletişim kurulacak
- b) Ne zaman iletişim kurulacak
- c) Kiminle iletişim kurulacak
- d) Nasıl iletişim kurulacak
- e) Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

**Hazırlayan**  
Elif AKTUĞ  
Kalite Koordinatörü

İmza

**Kontrol Eden**  
Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ  
Rektör Yardımcısı

İmza

**Yayın Onayı**  
Prof. Dr. Burhan AYKAÇ  
Rektör

İmza

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

## 7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1.Genel

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

### 7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

İGÜ KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

İGÜ KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- İGÜ Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası;** İGÜ'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- İGÜ Stratejik Planı;** bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- İGÜ Kalite El Kitabı;** Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Kaplumbağa şemaları, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme karneleri; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- 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, İGÜ KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

#### **İlgili Dokümanlar;**

- Kalite Yönetim Sistemi Doküman Kontrolü Prosedürü**

### 7.5.3.Dokümante 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 Rektörlük onayı ile yayınlar.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**İlgili Dokümanlar:**

- **Kalite Yönetim Sistemi Doküman Kontrolü Prosedürü**

**8.Operasyon****8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol**

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; İGÜ'de eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

İGÜ'de, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

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

**İlgili Dokümanlar:**

- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**
- **YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği**

**8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar****8.2.1.Paydaş İle İletişim**

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

**İlgili Dokümanlar:**

- **Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**
- **Çalışan Memnuniyet Anketi Uygulama Prosedürü**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde 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 tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

#### **İlgili Dokümanlar:**

- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**
- **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.

#### **İlgili Dokümanlar:**

- **AKTS İş Yükü Değerlendirme Anketi**

### 8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm web sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

İGÜ’de yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına İGÜ 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.

#### İlgili Dokümanlar:

- *Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü*
- *Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü*
- *Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü*

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

#### 8.4.1.Genel

İGÜ’de 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 dokümante 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.

#### 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.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı birimleri tarafından "**Satınalma İşleyiş Prosedürü**" kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

**İlgili Dokümanlar:**

- **Satınalma İşleyiş Prosedürü**

## 8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümente edilmiştir.

İGÜ'de 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.

**İlgili Dokümanlar:**

- **Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği**
- **Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği**

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

İGÜ'nde tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS 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 KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--



Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**İlgili Dokümanlar:**

- **Yazılım Kurulum Talep Formu**
- **Dizüstü Bilgisayar, İnternet ve Mail Hesabı Kullanım Taahhüt Belgesi**
- **İnternet ve Mail Hesabı Kullanım Taahhüt Belgesi**
- **Yazılım Geliştirme Talep Formu**
- **Lisanslı Yazılım Bildirim Formu**
- **Sistem Odası Erişim Takip Formu**
- **Tamir Bakım Formu**
- **Tedarikçi Hizmet Değerlendirme Formu**
- **Ağ Donanım ve Ekipmanı Yıllık Bakım Planı Formu**
- **Ağ Donanım ve Ekipmanı Bakım Kartı Formu**
- **Varlık Envanteri ve Risk Analizi Formu**
- **Yıllık Tatbikat Programı**
- **Tatbikat Performans Değerlendirme Formu**
- **Tatbikat Formu**
- **Gizlilik Sözleşmesi**
- **İmha Tutanağı**
- **Yedekleme Prosedürü**
- **Yetkilendirme Prosedürü**
- **Bilgi Güvenliği Kapsamı ve Politikaları**
- **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kullanılan Programlar Listesi**
- **Kritik Süreçler Listesi**
- **Ağ Donanım ve Ekipman Bakım Prosedürü**
- **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü**
- **İş Sürekliliği ve Afet Yönetimi Prosedürü**
- **Sızma Testi Prosedürü**
- **Varlık Envanteri ve Risk Değerlendirme Prosedürü**
- **Yedekleme ve Yedekten Geri Dönme Talimatı**
- **Domain Kullanıcısı Oluşturma-Kaldırma Talimatı**
- **Oturum Açma-Kapama Talimatı**
- **Sistem Odaları Fiziksel Güvenlik Standartları ve Erişim Yetkileri Talimatı**
- **Projeksiyon Kullanma Talimatı**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

- **IGU BIBP Politikası**
- **Notebook Değişim İş Akışı**
- **Notebook Talebi İş Akışı**
- **Notebook Talebi**
- **Bilgi Güvenliği Politikası**

### 8.5.3. Paydaş ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

İGÜ, 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 KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İstanbul Gelişim Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan Paydaş 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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine 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.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

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.

#### 8.5.4.Muhafaza

İGÜ'de 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.

##### **İlgili Dokümanlar:**

- **Satınalma İşleyiş Prosedürü**

#### 8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

İstanbul Gelişim 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.

##### **İlgili Dokümanlar:**

- **Mezun Anketleri**
- **Dış Paydaş Anketleri**

#### 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

İGÜ'de, 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 web sayfalarında duyurulmaktadır.

##### **İlgili Dokümanlar:**

- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü**
- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**
- **Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

## 8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

İstanbul Gelişim Üniversitesi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

### **İlgili Dokümanlar:**

- **Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği**
- **Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği**

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

İGÜ'de sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

### **İlgili Dokümanlar:**

- **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**
- **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**

## 9.Performans Değerlendirme

### 9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

#### 9.1.1.Genel

KYS süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim amirleri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Bununla birlikte, KYS 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.

İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi 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 KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

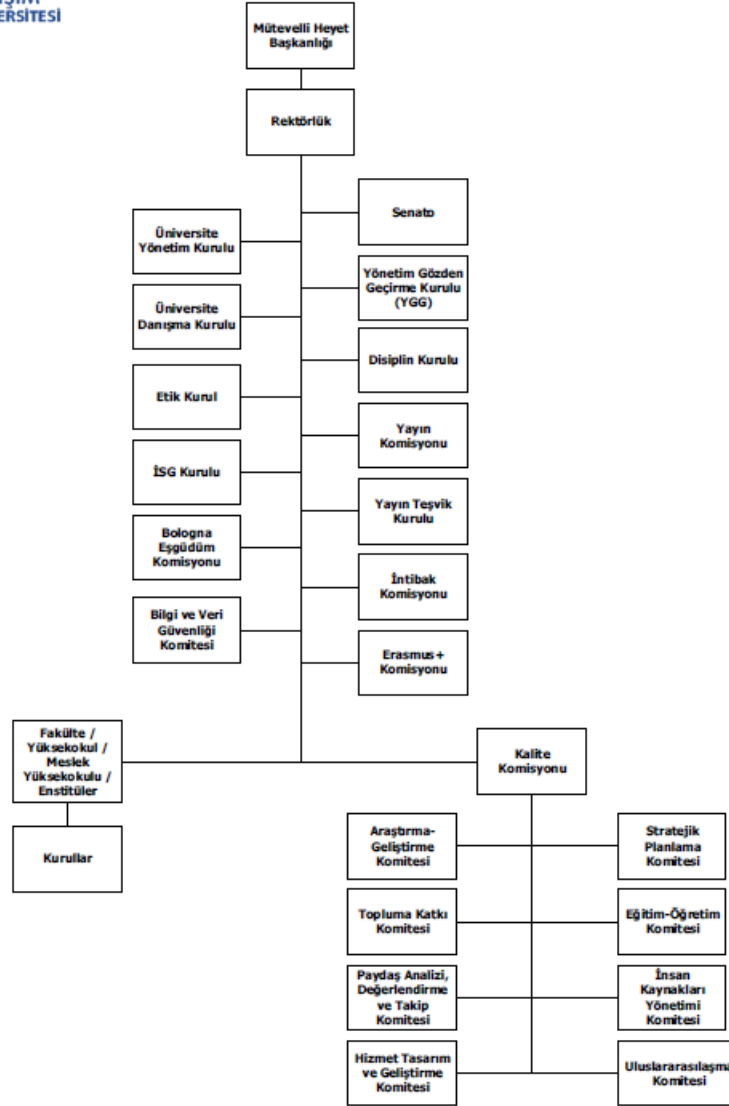
<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

İstanbul Gelişim Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında kurulu/konsey/komiteleri ile takip etmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.



**KURUL / KONSEY / KOMİTE TEŞKİLAT ŞEMASI**



**Hazırlayan**  
Elif AKTUĞ  
Kalite Koordinatörü

İmza

**Kontrol Eden**  
Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ  
Rektör Yardımcısı

İmza

**Yayın Onayı**  
Prof. Dr. Burhan AYKAÇ  
Rektör

İmza

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

**İlgili Dokümanlar:**

- **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**
- **Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**
- **İGÜ Stratejik Plan**
- **Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü**

**9.1.2. Paydaş Memnuniyeti**

İGÜ'de öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

**İlgili Dokümanlar:**

- **Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**

**9.1.3. Analiz ve Değerlendirme**

İGÜ, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya İGÜ KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir

**9.2. İç Değerlendirme**

İGÜ, kalite yönetim sisteminin,

- a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve
- b) 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 KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

**İlgili Dokümanlar:**

- **KYS İç Değerlendirme Prosedürü**

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

### 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1.Genel

İGÜ'de, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından YGG toplantısı yapılır ve birimlere ait YGG toplantısı raporları üst yönetim YGG toplantısına girdi teşkil eder.

#### 9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

İGÜ'de senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Mezun anketleri ve geri bildirimleri,
- Kalite hedefleri
- Süreç performansları
- Ürün ve hizmet performansları
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- Denetim sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış konulardaki değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

#### 9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

#### **İlgili Dokümanlar:**

- ***Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--

Doküman No	KY.YD.12
Yayın Tarihi	01.01.2019
Revizyon Tarihi	13.05.2019
Revizyon No	02
Sayfa Sayısı	31

## 10.İyileştirme

### 10.1.Genel

İGÜ'de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır.

Bunlar; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş, inovasyon, reorganizasyonu içerebilir.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

İGÜ, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

#### ***İlgili Dokümanlar:***

- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü***

### 10.3.Sürekli İyileştirme

İstanbul Gelişim Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; proseslerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, YGG toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir. Stratejik planı ve kalite politikası rehberliğinde PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) çevrimini uygular. KYS'nin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırılması temel hedeftir.

<b>Hazırlayan</b> Elif AKTUĞ Kalite Koordinatörü  İmza	<b>Kontrol Eden</b> Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ Rektör Yardımcısı  İmza	<b>Yayın Onayı</b> Prof. Dr. Burhan AYKAÇ Rektör  İmza
--	--	--