# T.C.
# MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ

# LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

# KALİTE EL KİTABI

**YD-001**
**01.01.2017**
**Revizyon No: 4**
**Revizyon Tarihi: 04.12.2024**

**Toplam Bölüm Sayfa Sayısı: 38**

**Manisa 2026**

# İÇİNDEKİLER


**Önsöz**

**0. Giriş**

0.1 Genel Tanıtım

0.2 Kalite Yönetim Prensipleri

**1. Kalite Yönetim Sistemi Kapsam**

**2. Atıf Yapılan Standartlar ve Döküm anlar**

**3. Terimler ve Tarifler**

**4. Kuruluşun Bağlamı**

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

**5. Liderlik**

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

5.1.2 Müşteri Odaklı

5.2 Kalite Politikası

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

5.3 Kurumsal Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler

**6. Planlama**

6.1 Risk ve Fırsatları Belirlenme Faaliyetleri

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

6.3 Değişikliklerin Planlanması

**7. Destek**

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

7.1.2 Kişiler

7.1.3 Altyapı

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.6 Kurumsal Bilgi

7.2 Yetkinlik

7.3 Farkındalık

7.4 İletişim

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

**8. Operasyon**

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

8.2 Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1 Müşteri ve İletişim

8.2.2 Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.4 Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
8.3.1 Genel
8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması
8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri
8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri
8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları
8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
8.4.1 Genel
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu
8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik
8.5.3 Müşteri ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet
8.5.4 Muhafaza
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü
8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sürümü
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

**9. Performans Değerlendirme**

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme
9.1.1 Genel
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme
9.2 İç Tetkik
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi
9.3.1 Genel
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

**10. İyileştirme**

10.1 Genel
10.2 Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler
10.3 Sürekli İyileştirme

## ÖNSÖZ

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü (MCBÜ LEE) Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını benimseyen bir birim olarak sunulan hizmetlerin doğru, güvenilir ve zamanında sağlanması için, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirmenin, gerek hizmet alanın memnuniyetini arttıran, gerekse iş verimi ve etkinliğine doğrudan katkı yapan önemli bir kazanım olduğu düşünülmektedir.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü olarak, hizmet alanlarımıza ve paydaşlarımıza duyduğumuz sorumluluk ile hedefimiz olan sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerinin arzulanan kalite hedefinde önemli bir motivasyon kaynağı olduğunun bilinci ile, sistemin yaşayan, yenilenen ve gelişen bir sistem olması için çalışmaların hız kesmeden devam etmesi konusunda fikir birliği içerisindeyiz.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturma safhalarında görev alan tüm Enstitü personeline teşekkür eder, çalışmaların aynı özveri ve sorumluluk bilinci ile devam edeceğine olan inancımın sonsuz olduğunu belirtmek isterim.

Prof. Dr. Ali KONURLAP
Enstitü Müdürü

## 0. GİRİŞ

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Rektörlüğü'nün toplam kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme hedeflerinin başında, tüm akademik ve idari birimlerin Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme sürecini tamamlamaları yer almaktadır. Rektörlüğün bu hedefinden yola çıkarak, hizmet alanı öğrenci olan, lisansüstü düzeyde eğitim ve öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonunu sağlayan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün etkin bir kalite yönetim sistemi dahilinde faaliyetlerini sürdürebilmesi adına Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve yaygınlaştırılması kapsamında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının öngördüğü şartlara uygun olarak, Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokünante edilmiş, sürekliliği sağlanmış ve sürekli iyileştirilmesi de planlanmıştır.

### 0.1 Genel Tanıtım

| | | |
|---|---|---|
| **Kurumun Adı** | **:** | Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü |
| **Faaliyet Alanı** | **:** | Eğitim ve Öğretim Hizmet Faaliyetlerinin Koordinasyonu |
| **Sermayesi** | **:** | Rektörlük Ödeneği |
| **İletişim Adresi** | **:** | Şehit Prof. Dr. İlhan Varank Yerleşkesi, Yunusemre, Manisa |
| **E-posta Adresi** | **:** | lee@cbu.edu.tr |
| **Web Sitesi** | **:** | https://lee.mcbu.edu.tr/ |

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Rektörlüğe bağlı olarak lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren birim olup, Rektör tarafından görevlendirilen Enstitü Müdürü tarafından yönetilir. Enstitü Müdürüne Enstitü Müdürü tarafından görevlendirilen Enstitü Müdür Yardımcıları ve başta Enstitü Sekreteri olmak üzere Enstitü İdari personeli yardımcı olur. Lisansüstü programlarda yapılan eğitim-öğretim ile ilgili düzenlemeler, Enstitü Müdür ve Yardımcılarının doğal üyesi olduğu ve Enstitü Kurulu tarafından seçilen üç üye ile seçimle oluşturulan Enstitü Yönetim Kurulu ve Anabilim Dalı Başkanlarının katılımıyla oluşturulan Enstitü Yönetimi Kurulu tarafından ilgili mevzuatlara bağlı kalarak gerçekleştirilir.

**Tarihçe ve Yerleşim**

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü 04.08.2023 tarih ve 32269 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Cumhurbaşkanlığı Kararı ile Üniversitemizin Fen Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Bilimleri Enstitüsü ve Sağlık Bilimleri Enstitülerinin kapatılması ve bu enstitülerde yer alan tüm anabilim dallarının lisansüstü programları ile ve bu programlara kayıtlı öğrencilerin Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne aktarılması ile kurulmuştur. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Manisa Celal Bayar Üniversitesi'nin Yüksek Lisans ve Doktora düzeyinde eğitim veren temel birimidir.

Enstitünün amacı; Manisa Celal Bayar Üniversitesi'nde Fen, Sosyal, Sağlık ve Teknik Bilimlere dayalı Yüksek Lisans ve Doktora eğitim-öğretim faaliyetlerini, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun amaç ve ilkeleri doğrultusunda Lisansüstü Eğitim-Öğretim Enstitülerinin Teşkilat ve İşleyiş yönetmeliği ve Yükseköğretim Kurulu ve Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde

Lisansüstü Eğitim-Öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonunu yürütmektir.

Enstitümüz, Üniversitemizin Şehit Prof. Dr. İlhan Varank Yerleşkesi'nde bulunan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Binasında hizmet vermektedir. Enstitü bünyesinde Enstitü Sekreterliği, Öğrenci İşleri , Ayniyat ve Muhasebe ile Akademik Yönetim birimleri ve öğrencilerin hizmetine sunulan sınıflar, okuma salonu ve Tez savunma salonları yer almaktadır

Enstitümüzde, 65 farklı Anabilim Dalı altında, Tezsiz Yüksek L isans, Tezli Yüksek Lisans ve Doktora programlarında eğitim-öğretim yürütülmektedir. Güncel öğrenci sayısı Ekim 2025 itibari ile yaklaşık olarak 2616'dur. Enstitü bünyesinde lisansüstü eğitim-öğretim veren Anabilim Dalları aşağıda verilmiştir.

**Enstitüye Bağlı Anabilim Dalları**

| **Anabilim Dalı** | **Program** | **Program Türü** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Tezsiz Yüksek Lisans/İkinci Öğretim** | **Tezli Yüksek Lisans** | **Doktora** |
| Anatomi | Anatomi | √ | √ | √ |
| Antrenörlük Eğitimi | Hareket ve Antrenman Bilimleri | | √ | |
| | Spor Sağlık Bilimleri | | √ | |
| Arkeoloji | Arkeoloji | | √ | √ |
| Bankacılık ve Finans | Bankacılık ve Finans | | √ | |
| | Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi | | √ | |
| Beden Eğitimi ve Spor | Sporda Psiko-Sosyal Alanlar | | √ | |
| | Beden Eğitimi ve Spor | | | √ |
| | Spor Bilimleri | | | √ |
| Bilgisayar Mühendisliği | Bilgisayar Mühendisliği(İngilizce) | | √ | |
| Biyoloji Anabilim | Biyoloji Anabilim | | √ | √ |
| Biyomühendislik | Biyomühendislik(İngilizce) | | √ | |
| Felsefe ve Din Bilimleri | Felsefe ve Din Bilimleri | | √ | |
| Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri | Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri | | √ | |
| Ebelik | Ebelik | √ | √ | √ |
| Eğitim Bilimleri | Eğitim Programları ve Öğretim | √ | √ | |
| | Eğitim Yönetimi ve Denetimi | √ | √ | |
| Ekonometri | Ekonometri | | √ | |
| Ekonomi ve Finans | Ekonomi ve Finans | √ | √ | √ |
| Elektrik Elektronik Mühendisliği | Elektrik Elektronik Mühendisliği | | √ | √ |
| Endüstri Mühendisliği | Endüstri Mühendisliği | | √ | √ |
| Enerji Sistemleri Mühendisliği | Enerji Sistemleri Mühendisliği | | √ | |
| Farmakoloji | Farmakoloji | √ | √ | √ |
| Felsefe | Felsefe | | √ | |
| Fizik | Fizik | √ | √ | √ |
| Fizyoloji | Fizyoloji | √ | √ | √ |
| Gıda Mühendisliği | Gıda Mühendisliği | | √ | √ |
| Halkla İlişkiler | Medya ve İletişim Çalışmaları | | √ | |
| Halk Sağlığı | Halk Sağlığı | √ | √ | |
| | Epidemiyoloji | | √ | |
| | Hemşirelik | √ | √ | √ |
| | Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği | √ | √ | |
| | Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği | √ | √ | |
| Hemşirelik | Halk Sağlığı Hemşireliği | √ | √ | |
| | Kadın Hast.. ve Doğum Hemşireliği | | √ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Hemşirelikte Yönetim | √ | √ | |
| | İç Hastalıkları Hemşireliği | | √ | |
| | Hemşirelik Esasları | √ | √ | |
| | Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği | √ | √ | |
| Histoloji- Embriyoloji | Histoloji- Embriyoloji | √ | √ | √ |
| | İktisat | | | √ |
| İktisat | İktisat Teorisi | | √ | |
| | İktisadi Gelişme ve Uluslararası İktisat | | √ | |
| İngiliz Dili ve Edebiyatı | İngiliz Dili ve Edebiyatı | | √ | |
| İnşaat Mühendisliği | İnşaat Mühendisliği | | √ | √ |
| | Deprem Mühendisliği(İngilizce) | | √ | |
| İşletme | İşletme | √ | | √ |
| | Muhasebe Finansman | | | √ |
| | Yönetim ve Organizasyon | | √ | |
| | Üretim Yönetimi ve Pazarlama | | √ | |
| | (MOSB)Muhasebe Finansman | √ | | |
| | (MOSB)Üretim Yönetimi ve Pazarlama | √ | | |
| | (MOSB)İnsan Kayanakları Yönetimi | √ | | |
| İşletme Yönetimi | İşletme Yönetimi(İngilizce) | √ | √ | |
| Kadın Çalışmaları (Disiplinler arası) | Kadın Çalışmaları (Disiplinler arası) | √ | √ | |
| Kalp Damar Cerrahisi | Perfüzyon Teknikleri | | √ | |
| Kimya | Kimya | | √ | √ |
| Makine Mühendisliği | Makine Mühendisliği | | √ | √ |
| Makine ve İmalat Mühendisliği | Makine ve İmalat Mühendisliği | | √ | |
| Maliye | Maliye | √ | | √ |
| Matematik | Matematik | | √ | √ |
| Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi | Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi | | √ | |
| Mekatronik Mühendisliği | Mekatronik Mühendisliği | | √ | |
| Metalurji ve Malzeme Mühendisliği | Metalurji ve Malzeme Mühendisliği | | √ | √ |
| Mimarlık | Mimarlık | | √ | |
| Mühendislik Yönetimi | Mühendislik Yönetimi Uzaktan Eğitim | √ | | |
| Rekreasyon | Rekreasyon | | √ | √ |
| Psikoloji | Psikoloji | | √ | |
| Sağlık Hizmetlerinde İletişim | Sağlık Hizmetlerinde İletişim | √ | √ | |
| Sanat Tarihi | Sanat Tarihi | | √ | |
| Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi | Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi | √ | √ | |
| Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler | Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (İngilizce) | √ | √ | |
| Sosyal Hizmet | Sosyal Hizmet | | √ | √ |
| Sosyoloji | Sosyoloji | √ | √ | √ |
| Spor Yöneticiliği | Spor Yöneticiliği | | √ | √ |
| Tarımsal Bilimler | Tarımsal Bilimler (Disiplinler arası) | | √ | |
| Tarih | Tarih | | √ | √ |
| Temel Eğitim | Sınıf Öğretmenliği | | √ | |
| Temel İslam Bilimleri | Temel İslam Bilimleri | | √ | |
| Tıbbi Biyokimya | Tıbbi Biyokimya | | √ | |
| Tıbbi Biyoloji | Tıbbi Biyoloji | | √ | √ |
| Tıbbi Mikrobiyoloji | Tıbbi Mikrobiyoloji | | | √ |
| Tıbbi Parazitoloji | Tıbbi Parazitoloji | | √ | √ |
| Türk Dili ve Edebiyatı | Türk Dili ve Edebiyatı | √ | √ | √ |
| Türk Musikisi | Türk Müziği | | √ | |
| Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi | Sosyal Bilgiler Eğitimi | | √ | |
| Uluslararası Ticaret ve Finans | Uluslararası Ticaret ve Finans | √ | √ | √ |
| | Uluslararası Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetimi | | √ | |
| Yazılım Mühendisliği | Yazılım Mühendisliği | | √ | √ |
| **Toplam(65)** | | 31 | 78 | 35 |

**Enstitümüz Misyonu**

Akademik olarak alanında yetkin ve donanımlı, etik değerlere saygılı, yenilikçi, üretken, sorun çözme yeteneğine sahip etkili bilim insanları yetiştirmek için güncel gelişmeler doğrultusunda bünyesinde bulundurduğu programların kalitesini artırmaktır

**Enstitümüz Vizyonu**

Üniversite-sanayi-toplum işbirliğini güçlendirerek gereksinimlere yönelik araştırma ve geliştirme çalışmalarına öncülük eden, ulusal ve uluslararası düzeyde tercih edilen, alanlarında üstün nitelikli bilim insanı ve uzman yetiştiren saygın ve güvenilir bir kurum olmaktır.

## 0.2 Kalite Yönetim Prensipleri

Oluşturulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde, belirli aralıklarla gözden geçirilerek gerekli iyileştirme tedbirlerinin alınması, kanuni ve diğer yükümlülüklerin yerine getirilmesi, kurulan sistemin uygulama etkinliğinin kontrol edilmesi ve doğrulanması, Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması için yetki ve sorumlulukların açıkça tanımlanması hedeflenmektedir. Kalite Yönetim Sistemi ilgili şartlar/mevzuatlar çerçevesinde planlama, uygulama, kontrol etme ve gözden geçirme aşamalarıyla kurulmuş ve sürekliliği Enstitü Üst Yönetimi tarafından sağlanmaktadır.

Bu Kalite El Kitabı, sistemin öncelikli dokümanıdır. İçerik olarak sistemin gerekleri olan Prosedür, Süreç Tanımlama Planları, Süreç Haritaları ve Talimatlar ile birlikte sistemin kapsam, yapı, sorumluluklar ve sunulan hizmetin gerçekleşmesi ile iyileştirilmesi faaliyetlerini kapsamaktadır. Bu faaliyetlere tüm okullarımız/birimlerimiz katılmakla birlikte, çalışanlarımız kalite politikamıza destek vermek, misyonumuz ve vizyonumuz çerçevesinde kalite hedeflerine ulaşmak ve kalite sisteminin sürekliliğini sağlamakla yükümlüdür. Tüm okullar/birimler bu kitapta atıfta bulunulan dokümanları kullanmaktan ve dokümanlar çerçevesinde iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerinden sorumludur.

Kalite El Kitabında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartlarının gereklilikleri olan stratejik plan, süreçler, prosedürler, iş akışları planlar, formlar, kılavuzlar, risk analizleri, toplantı raporları ile birlikte sistemin kapsamı, sorumluları ve sunulan hizmetin sürekli iyileştirilmesi için yapılması ön görülen faaliyetler yer almaktadır. Gerekli görüldüğü yerlerde faaliyetlere ait hazırlanan dokümanlara atıf yapılmıştır.

Yönetim Sistemimizde kullanılan süreç yaklaşımı;

- Süreç performans ve etkinliğinin sonuçlarının elde edilmesi,
- Objektif verilere dayandırılan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi, dikkate alınarak meydana getirilmiştir.

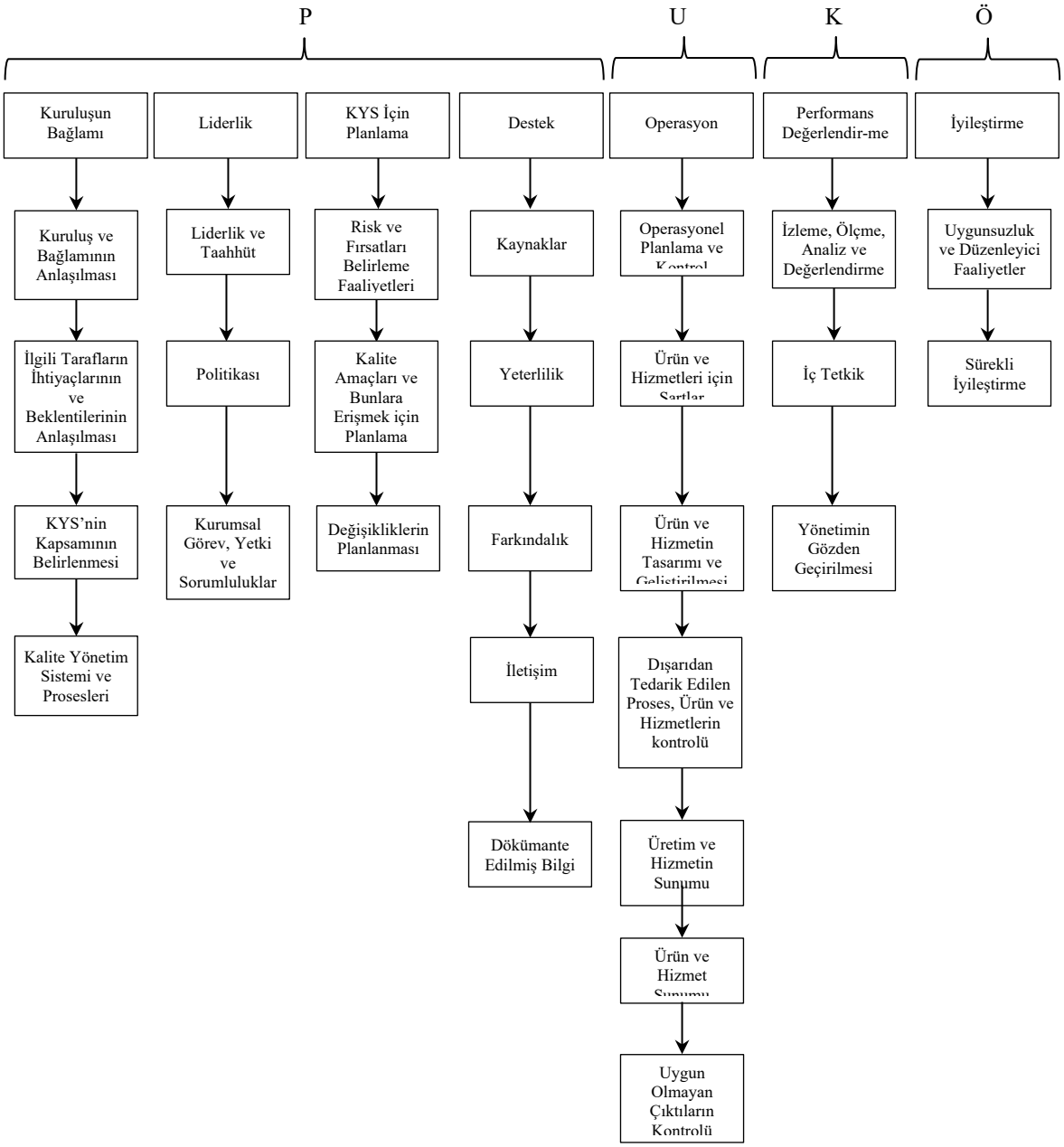
Uygulama ise;

**Planla:** Hizmet alan istekleri ve kurumun politikası ile uyumlu sonuçların ortaya çıkması için gerekli ölçülebilir hedef ve süreçlerin oluşturulması,

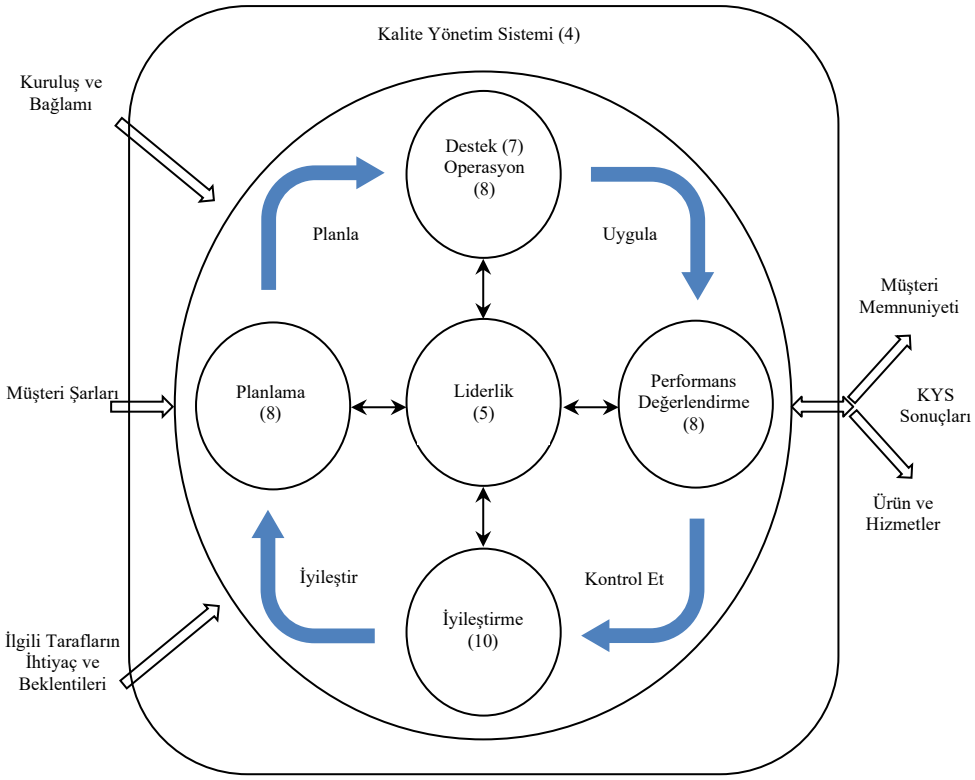
**Uygula:** Süreçlerin uygulanması, İş akışlarının çıkarılması,

**Kontrol Et:** Süreçler ve hizmetlerin, kalite politikası, hedefler ve hizmet şartlarına göre izlenmesi, ölçülmesi ve sonuçların kontrol edilmesi,

**Önlem Al:** Süreç performansını sürekli iyileştirmek için iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması şeklinde gerçekleştirilir.




**Şekil 1.** Planla, Uygula, Kontrol Et ve Önlem Al (PUKÖ) ve Standart Maddeleri




**Şekil 2.** PUKÖ Döngüsü

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü öğrenci odaklı bir enstitü olarak, lisansüstü öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, enstitülerin, sadece öğrencilere eğitim-öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, kültürel ve sosyal gelişime katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır. Bu kapsamda bir değerlendirme yapıldığında, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü organizasyonu ile Üniversite dahilinde seminer, panel ve eğitimler de düzenlenmektedir.

Enstitü bünyesinde faaliyet gösteren ve alanında TÜBİTAK ULAKBİM TR-DİZİN tarafından taranan Fen Bilimleri, Sağlık Bilimleri ve Sosyal Bilimler dergilerden CBU Journal of Science ile bilimin yayılması noktasında üzerine düşen görevi yerine getirmektedir.

## 1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması, paydaşlarımız konumunda olan Öğretim Üyeleri ve öğrencilerin ve yukarıda bahsi geçen anabilim dallarının görev ve sorumluluklarını lisansüstü eğitimde hedeflenen kalitenin sürdürülebilir olması noktasında organizasyonun yapılması, hizmet kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek etmenlerin sürekli iyileştirilmesi amacıyla TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan ve zamanında, doğru ve eksiksiz olarak sürdürülen **"Lisansüstü Eğitim-Öğretim Hizmet Faaliyetlerinin Koordinasyonunu"** kapsamaktadır. Bu yönetim sisteminin sınırları TS EN ISO 9001:2015'e göre belirlenmiştir.

## 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE DOKÜMANLAR

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemini hazırlanmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi esas alınmış olup, Yükseköğretim Kurulu Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği, Yükseköğretim Kurulu Lisansüstü Eğitim Öğretim Programı Açılması ve Yürütülmesine Dair İlkeler, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği'ne ve gerekli görüldüğünde Kalite Yönetim Sistemini oluşturan prosedürlere, iş akışlarına, ve formlarda atıflar yapılmıştır

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sisteminde, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standartlarında verilen Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler geçerlidir.

Bununla birlikte bu standartlarda verilen bazı tanım ve tarifler, üniversitemizin yapısı, hizmetleri ve kurum kültürüne uygun olarak yorumlanmıştır. Bu noktada, standartta kullanılan terimler ile bunların Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemindeki karşılıkları ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir. Diğer terim ve tarifler, Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

**Kalite El Kitabı:** Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen bilgileri içeren dokümanı,

**Kalite:** Sunulan hizmetlerin beklentileri karşılama seviyesini,

**Kalite Yönetim Sistemi:** Kalite isteklerini karşılamak amacıyla, kalite politikası ve hedeflerinin, başarı ile elde edilmesi için sürdürülen faaliyetler sistemini,

**Kalite Politikası:** Enstitü üst yönetimi tarafından ifade edilen kalite hedeflerini gerçekleştirmede temel teşkil eden amaçlarını,

**Stratejik Planlama:** Enstitünün vizyon, misyon ve değerlerinden doğan hedeflerine ulaşabilmesi için gerekli politika ve stratejilerin belirlenmesi, yaklaşımların biçimlendirilmesi, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi sürecini,

**Kuruluş:** Düzenlenmiş sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri olan insanları ve sunulan hizmetlerin yürütülebilmesi için kurulmuş, tüzel kişiliği olan birimleri,

**Üst Yönetim:** Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi, grup veya kişileri,

**Sistem:** Birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı,

**Prosedür:** Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için belirlenmiş yolu,

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesini,

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesini,

**Sürekli İyileştirme:** Bulgularını, tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, yönetimin gözden geçirmelerini ve diğer araçları kullanmak suretiyle, genel olarak düzeltici veya önleyici faaliyete götüren, sistemin etkinliğini iyileştirmeyi amaçlayan prosesi,

**Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyetleri,

**Dokümante Edilmiş Bilgi:** Bilgi ve onu destekleyen ortamların açıklayan belgeyi,

**Gözden Geçirme:** Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyeti,

**Tetkik:** Taahhüt edilenlerin yerine getirilme derecesini belirlemek objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreci,

**GZFT**: Enstitümüzün güçlü (G) ve zayıf (Z) yönlerini ve dış çevreden kaynaklanan fırsat (F) ve tehditleri (T) belirlemekte kullanılan bir tekniği,

**İlgili Taraf:** Enstitünün iş birliği yatığı, faaliyetleri ile Enstitü faaliyetlerinin etkileyen veya Enstitünün faaliyetlerinden etkilenen kişi/kişiler veya kuruluşları,

**Paydaş:** Faaliyetlerden Enstitü ile aynı şekilde etkilenen (fayda veya zarar gören)

kişi/kişiler/ tüzel kişileri,

**Amaç/Hedef:** Ulaşılmak istenen sonucu,

**Çıktı:** Bir prosesin sonucunu,

**Performans:** Ölçülebilen sonucu,

**Risk:** Belirsizliği,

**Veri:** Bir nesne ile ilgili gerçekleri,

**Doküman:** Bilgiyi içeren prosedür, rapor, çizim vs ifade eder.

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, temel amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminde amaçlanan sonuçlara ulaşabilmesini etkileyen unsurları iç ve dış bağlam olarak tanımlamıştır. Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarımızda bu bağlamlar sürekli olarak izlenecek, beklentileri analiz edilecek ve Yönetim Gözden Geçirme toplantıları aracılığıyla gözden geçirilecektir. Bu bağlamlar aşağıda detaylı olarak verilmiştir.

**Kuruluşun İç Bağlamı:** Kuruluşun iç bağlamını oluşturan unsurlar arasında, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün hedef ve stratejileri, eğitim öğretim olanakları (altyapı), personel yeterliliği, organizasyon yapısı ile bilgiler yer almaktadır.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı kapsamında detaylı olarak sunulan hedefler kapsamında, Enstitümüz eğitim öğretim noktasında ileriye yönelik hedeflerini ve stratejilerini net bir şekilde belirlemiş ve hedeflere ulaşmak için uygulanacak stratejiler detaylı olarak ele alınmıştır (Bk. 6.2 Kalite Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak için Planlama).

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 1500 $m^2$'lik kapalı alana sahip olduğu binada, öğrencilerin eğitim öğretim hizmetlerine ayrılan yeterli teknolojik altyapıya sahip on beş derslikli, iki öğretim üyesi dinlenme odası, iki öğrenci okuma salonu, iki tez savunma solonu ile kalite yönetim sistemi kapsamında derslerin daha etkin bir şekilde izlenip, öğrencilerin boş zamanlarını değerlendirebilecekleri ve araştırma yapmaya müsait mekanların oluşturulmuş olması ve idari personel için ayrılan rahat

çalışma ortamlarının mevcudiyeti, mevcut altyapının yeterli olduğunun bir göstergesidir. Bina içerisinde internet erişimi kesintisiz olarak sağlanmakta, dersliklerde projeksiyon ve istek durumunda öğretim üyelerine bilgisayar imkanı sunulmaktadır.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü yürütülen lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetleri kalite yönetim sistemi kapsamını özümsemiş, yüksek iletişim becerisine, bilgi birikimine ve deneyime sahip güler yüzlü personelle yürütülmektedir. Faaliyetlerin yürütülmesi için yeterli personel mevcuttur.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından Enstitü organizasyonun yapısı, stratejik plan ve MCBÜ. LEE Görev Tanımları klasöründe, çalışan ve ilgili personelin görev, yetki ve sorumluluklarıyla detaylandırılmıştır.

**Kuruluşun Dış Bağlamı:** Kuruluşun dış bağlamını oluşturan unsurlar arasında, Yükseköğretim Kurulu, Yasal mevzuatlar, Eğitim kurumları, kültür, sosyal ve ekonomik çevre, MCBÜ Rektörlüğü, Teknolojik fırsatlar ve paydaşlar (Öğrenci ve öğretim üyeleri) yer almaktadır.
Lisansüstü Eğitim Enstitü'sünde eğitim öğretim faaliyetlerinin çerçevesi 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği, Yükseköğretim Kurulu Lisansüstü Eğitim Öğretim Programı Açılması ve Yürütülmesine Dair İlkeler ile Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği gibi yasal mevzuatlara, Rektörlük misyon, vizyon ve stratejik planına göre çizilmiştir

Yasal mevzuatlardaki değişikliklerin kontrolü Enstitüye Rektörlük Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı tarafından gönderilen yazılar ve personelin eğitim öğretimle ilgili internet kaynaklarının takip edilmesine göre yapılmakta olup, değişiklikler doğrultusunda gerektiğinde eğitim-öğretim faaliyetlerinde yeni düzenlemeler, süreçler, iş akışları ve formlarda da güncellenmeler yapılmaktadır. Faaliyetlerin sürdürülmesinde Rektörlük ve Rektörlüğe bağlı birimlerden de destek alınmaktadır.

Öğrenci tüketici konumunda olup dış bağlamı oluşturan unsurların en önemlisidir. Öğrencilerin memnuniyeti mevcut Kalite Yönetim Sistemi ile hedef ve stratejilerin oluşturulmasında da önem arz etmektedir. Bu düşünceden hareketle, hem öğrenci hem de öğretim üyelerinin eğitim öğretim faaliyetleri noktasında memnuniyetinin ölçülmesi ve gerektiğinde düzeltici faaliyetler ile iyileştirilmelerin yapılması esastır.

**İklim Değişikliği:**Üniversitesitemiz, iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik planları çerçevesinde, çevreyi ve insan sağlığını koruyan bir anlayış ile tüm birimleri ile etkili bir şekilde atık yönetimi süreçlerini sürdürmekte ve farkındalık oluşturma çalışmalarını gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda üniversitemizin amacı öncelikli olarak “sıfır atık” vizyonu oluşturmaktır. Bu nedenle, üniversitemiz bünyesinde Sürdürülebilir Yerşleşkeler Koordinatörlüğü kurulmuş olup, Koordinatörlük tarafından yürütülen çalışmalar

rehberliğinde iklim değişikliği ile ilgili çeşitli stratejileri geliştirilmiş ve bu stratejilerin uygulamaya koymuştur. Enstitümüzde LED lambalar, sensorlü aydınlatma armatürleri, inverter teknolojisine sahip merkezi klimalar, ve A++ sınıfı ev aletleri gibi düşük enerji tüketimine sahip cihazlar kullanılmaktadır.

Plastik ve karton bardak kullanımını azaltmak için çalışanlarımızın cam, porselen ve metal bardaklarını kullanıp çay, kahve vb. içeceklerini temin edebilecekleri çay ocağımız binamızda mevcuttur. Sensörlü otomatik kapı sistemi mevcuttur. Enstitümüz, Kampüsümüzde bulunan Atık su arıtma tesisi ve içme suyu arıtma tesislerinden faydalanmaktadır.
Enerji verimli ortak fotokopi makineleri ve yazıcılar bulunmaktadır.Üniversitemiz binalarında kullanılan muslukların bütçe imkanları dahilinde fotoselli ayarlanabilir musluklar olarak tercih edilmesinin su kullanımında tasarruf sağlayacağı, harcama yetkilisi ve satınalma personeli tarafından tercihen öncelikli olması gerektiği bilinci mevcutur.
Üniversitemiz ve Büyükşehir Belediyesi arasında yapılan işbirliği ile öğrenciler, akademik /idari personelin şehir merkezinden kampüse ulaşımı Elektrikli otobüsler ile sağlanmaktadır.
Enstitümüzde akıllı bina sistemi mevcut olduğundan enerji tasarrufu sağlanmaktadır.
Atıklar; plastik, kağıt, cam olarak ayrı toplanmaktadır.Üniversitemiz tarafından su tasarrufu konusunda farkındalık oluşturmak amacıyla eğitim videoları hazırlanarak akademik ve idari personel ile paylaşılmaktadır. Enstitüye yeni musluk alınırken bütçe imkanları dahilinde fotoselli ayarlanabilir musluklar tercih edilmesi su kullanımında tasarruf sağlayacaktır.

***Referans Dokümanlar***

- YD-001 Kalite El Kitabı
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
- YD-001 Organizasyon Şeması
- Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sürdürülebilirlik Raporu

### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, eğitim öğretim faaliyetlerinin yasal mevzuata uygun olarak belirli bir düzen içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda iç paydaş konumunda olan öğretim üyeleri, eğitim faaliyetlerinde görev alırlar. Dış paydaş konumunda olan Öğrenciler ise nihai tüketici olarak sistemde yerlerini almaktadırlar. Her iki paydaşında beklentileri ve memnuniyet yargıları eğitim öğretim faaliyetlerinin şekillenmesinde önemli birer etkendir.

Enstitü, paydaşların (Öğretim Üyeleri ve Öğrencilerin) beklenti ve isteklerini analiz edip takip etmektedir. Paydaşların ihtiyaç, beklenti ve memnuniyetlerinin ölçülmesi ve gerektiğinde düzeltici faaliyetler ile hangi yönde iyileştirme yapılacağı anket sonuçlarının değerlendirilmesi ile belirlenmektedir. Bu noktada hazırlanan anket çalışmaları (Bkz: FR-

002, FR-080 ve FR-081, İA-031) sürekli olarak erişime açık tutularak Paydaş Memnuniyet Düzeyi Belirleme İş Akışı doğrultusunda uygulanmaktadır. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri ise rutin olarak yapılan birim içi toplantılarda sözel olarak dinlenmekte ve

gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

Paydaşlar ve paydaşların önem, etkinlik ve öncelik durumları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

| **Paydaş Adı** | **İç Paydaş/Dış Paydaş** | **Önem Durumu** | **Etkililik Durumu** | **Öncelik Durumu** |
|---|---|---|---|---|
| **Rektörlük** | Dış Paydaş | X | X | X |
| **Üst Yönetim** | İç Paydaş | X | X | X |
| **Çalışanlar** | İç Paydaş | X | X | |
| **Öğrenciler** | İç Paydaş | X | X | X |
| **Öğretim Üyeleri** | Dış Paydaş | X | X | |
| **Mezunlar** | Dış Paydaş | | X | |
| **Yükseköğretim Kurulu ve Üst Kurullar** | Dış Paydaş | X | X | X |

Paydaşların beklentileri ve bu beklentiler karşısında Enstitünün faaliyetleri

| **Paydaş Adı** | **Beklentiler** | **Yapılabilecek Faaliyetler** |
|---|---|---|
| **Rektörlük** | Lisansüstü Eğitim-Öğretim Faaliyetlerinin Yasal Mevzuatlar çerçevesinde sağlıklı bir şekilde yürütülmesinin sağlanması. | Lisansüstü Eğitim-Öğretimle faaliyetlerin günü gününe yapılması, gerekli toplantıların ve bilgi alışverişinin yapılarak gerekli kararların zamanında ve Yasal Mevzuatlara uygun olarak alınması, gerekli ortamın sağlanması, her konuda şeffaf olunması, gerekli yazışmaların zamanında yapılması, paydaşların zamanında ve doğru bilgilendirilmesi, |
| **Öğrenciler** | Tüm faaliyetlerin isteklerine göre yapılması, | Öğrencilerin sahip oldukları hakların hatırlatılması, yapılan işlemlerin tümünün Yasal Mevzuatlar çerçevesinde yapıldığını yazılı veya sözlü olarak bildirmek, evrak isteklerini gün içerisinde karşılamak, anlayışlı ve güler yüzlü hizmet vermek, |
| **Öğretim Üyeleri** | Öğrenci ve danışmanlıklarıyla ilgili faaliyetlerin zamanında ve eksiksiz olarak yapılması ve her konuda kendilerinin bilgilendirilmesi, | Öğrenci ve Öğretim Üyeleriyle ilgili kararların ve değişikliklerin zamanında ve doğru olarak Anabilim Dalı Başkanlıklarına ve Öğretim Üyelerine eksiksiz |

| | | |
|---|---|---|
| | | iletilmesini sağlamak, |
| **Yükseköğretim Kurulu ve Üst Kurullar** | Lisansüstü Eğitim-Öğretim Faaliyetlerinde Yasal Mevzuatların Uygulanması | Lisansüstü Eğitim-Öğretimle ilgili Yasal Mevzuatların günlük olarak takip edilmesi, her türlü değişikliğin zaman kaybetmeden hayata geçirilmesi ve gerekli duyuruların yapılması. |

İç paydaş konumundaki Üst Yönetim ile dış paydaş konumundaki Yükseköğretim Kurumu anket değerlendirmesi dışındadır. Anketler her yarıyıl sonunda yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

***Referans Dokümanlar***

- FR-080 Öğretim Üyesi Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-081 Öğrenci/Mezun Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-090 Anket Değerlendirme Formu
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

### 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi, sürekli iyileştirilmesi ve kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan ve zamanında, doğru ve eksiksiz olarak sürdürülen **"Lisansüstü Eğitim-Öğretim Hizmet Faaliyetlerinin Koordinasyonunu"** kapsamaktadır. Bu yönetim sisteminin sınırları TS EN ISO 9001:2015'e göre belirlenmiş, dokümante edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi kapsamının belirlenmesinde TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı maddelerinden,

- 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları; Sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde bir izleme ve ölçme kaynağı kullanılmadığı için,
- 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi; Eğitim-Öğretim Faaliyetlerinde 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ve Yükseköğretim Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'ne göre hizmet üretildiğinden tasarım ve geliştirme faaliyetleri gerçekleştirilmediği için,
  8.5.5 Teslimat Sonrası faaliyetler; Öğrencilerin mezuniyetlerinden sonra her hangi bir faaliyet yürütülmediği için, uygulanmamaktadır

### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

**4.4.1** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ISO 9001:2015 KYS standart şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan süreçler ve bu süreçlerin kendi içlerinde ve birbirleriyle etkileşimleri belirlenerek Kalite Yönetim Sistemini kurmuştur. Kurulan bu Kalite Yönetim Sistemi Enstitüde uygulanmakta, devamlılığı sağlanmakta ve sürekli iyileştirmek için çalışmalar yapılmaktadır.

Öğrencilerle ilgili tüm işlemlere (kayıttan mezuniyete kadar olan tüm işlemler) yönelik faaliyetler Yükseköğretim Kurulu ve Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliğine kapsamında yürütülmekte olup, ilgili mevzuatlar Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.
Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması için;

- Kalite Yönetim Sisteminin 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.
- Kalite Yönetim Sistemi ve süreçler sürekli iyileştirilmektedir.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü bünyesinde gerçekleştirilen eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonuna ilişkin süreçler,

SRC-001 Yönetim Süreci,
SRC-002 Öğrenci İşleri Süreci
SRC-003 Eğitim-Öğretim Süreci
başlıkları altında süreçler dosyasında detaylı olarak sunulmuştur.
Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanan süreçler üzerinde süreçlerle ilgili girdiler, çıktılar faaliyetler, faaliyet sorumluları, kullanılan dokümanlar ve en sonunda da süreç içerisindeki işlem basamaklarının bir birleriyle etkileşimleri tanımlanmıştır.
Yönetim Süreci, Öğrenci İşleri Süreci ve Eğitim-Öğretim Süreçlerinin birbirleriyle olası etkileşimleri Kalite Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmekte, gerektiğinde düzeltici faaliyetler ile bu etkileşimlerin iyileştirilme yoluna gidilmektedir.

**4.4.2** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, ihtiyaç duyulan ölçüde, süreçlerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilginin sürekliliği sağlanmış olup süreçlerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için tüm dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza edilmektedir. Süreçler genel olarak gerek duyulduğunda, işleyişleri ve iyileştirilme ihtiyaçları bakımından birim içi toplantılarda ve Yönetim Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme geldirilmektedir.

***Referans Dokümanlar***

- SRC-001 Yönetim Süreci,
- SRC-002 Öğrenci İşleri Süreci
- SRC-003 Eğitim-Öğretim Süreci

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1 Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü üst yönetimi,

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği sorumluluğunu alarak,
- Kalite Yönetim Sisteminin kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturarak ve Manisa Celal Bayar Üniversitesi stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluk göstermesine dikkat ederek,
- Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını ve amaçlanan çıktılara ulaşmasını güvence altına alarak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin etkinliklere katılımlarını sağlayarak ve destekleyerek,
- Kalite Yönetim Sisteminin devamlılığını ve sürekli iyileştirilmesini teşvik ederek,
- Eğitim-öğretim hizmet sunumunda gerekli ihtiyaçların planlanan sürede karşılanması için uygun çalışma ortamı içinde gerekli alt yapının kullanılmasını ve personelin eğitimini sağlayarak, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü yönetimi yukarıda verilen taahhüttü yerine getirmek için tüm personelin katılımıyla periyodik toplantılar gerçekleştirilmektedir. Toplantılarda karşılaşılan sorunlara ilişkin değerlendirmeler yapılarak gerekli görüldüğünde düzeltici faaliyetler planlanmaktadır.

***Referans Dokumanlar***

- YD-001 Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı
- Kalite Politikası
- RA-001 Risk Analiz
- Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği

#### 5.1.2 Müşteri Odaklı

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonunu Yükseköğretim Kurulu ve Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği şartlarına uygun olarak tanımlamaktadır. Ayrıca, öğrencilerin memnuniyetinin artırılmasına yönelik risk ve fırsatları belirler ve gerekli değerlendirmelerini yapar. Üst yönetim öğrenci ihtiyaçlarının karşılandığından emin olmak için öğrenci anketleri, şikayetleri, istekleri, önerileri ve kurumdan aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını değerlendirir ve çalışanların

yeteneklerini kuruluş yararına kullanmalarını sağlayarak, Kalite Yönetim Sisteminden sürekli iyileştirmeyi sağlar ve sistemin sürekliliğini mümkün kılar. Üst yönetim bu konuda liderliğini ve desteğini gösterir.

***Referans Dokumanlar***

- Kalite Politikası
- RA-001 Risk Analiz
- Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği
- Paydaş Toplantıları
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
- FR-002 Düzeltici ve İyileştirci Faaliyet Formu
- İA-031 Paydaş Memnuniyet Değerlendirme İA
- FR-080 Öğretim Elemanı Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-081 Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Anketi

## 5.2 Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü üst yönetimi, kuruluşun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen kalite amaçları için bir çerçeve sağlayan, uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren, Kalite Yönetim Sistemini sürekli iyileştirme taahhüdünü de ifade eden bir kalite politikasını oluşturmuştur.

MCBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından oluşturulan kalite politikası,

- Yenilikçilik, üretken, etik değerleri özümsemiş, akademik anlamda donanımlı ve eğitimi süresince edindiği bilgi ve deneyimi topluma hizmetine sunabilen bireylerin yetiştirilmesi için gerekli Lisansüstü Eğitim-Öğretim Hizmet Faaliyetlerinin koordinasyonunu Yasal Mevzuatlar çerçevesinde sağlamak,
- Sunulan eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin hızlı, hatasız ve zamanında sürdürülmesini sağlamak,
- Enstitümüzde sunulan eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin bilimsel ve teknolojik bakımdan geliştirilmesi, güncellenmesi ve yürütülmesinde iç ve dış paydaşların görüş ve önerilerini önemsemek,
- Enstitümüze sağlanan kaynakların etkin kullanımını sağlayarak oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin tüm paydaşlara ulaşmasını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin devamlılığını sağlamak ve paydaşların memnuniyetleri, önerileri ve istekleri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesini sağlamak,

olarak belirlenmiştir.

***Referans Dokumanlar***

- Kalite Politikası
- Paydaş Toplantıları
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

### 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Politikasının personel tarafından bilinmesi ve anlaşılması periyodik olarak yapılan toplantılarla, dış paydaşlara duyurulması ise web sayfası aracılığıyla sağlanmaktadır. Enstitümüzün ilan panolarında da duyurulmuştur. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında görüşülmektedir.

### 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesinde görev alan tüm personelin birimdeki yasal sorumlulukları statülerine uygun yasal mevzuatlarda tanımlanmıştır. Enstitü üst yönetimi tarafından oluşturulan organizasyonda yer alan personelin görev ve sorumlulukları ayrıca Görev Tanımları Dosyasında (GT-001-007) sunulmuştur.

***Referans Dokümanlar***

- YD-003 Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Organizasyon Şeması
- GT-001-007 Görev Tanımları
- Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kalite Komisyonu Yönergesi
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirlenme Faaliyetleri

**6.1.1** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemi için planlamalarını yaparken paydaşların gereksinimleri ve beklentilerini göz önüne alarak, Kalite Yönetim Sisteminin istenen sonuçlara ulaşması için güvence verecek şekilde, istenen etkileri artırıp istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ve sürekli iyileştirmesini sağlamak amacıyla risk ve fırsatları belirlemektedir. Riskin etkisine uygun olarak gerekli işlemleri bu konuda oluşturulmuş olan PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi Düzeltici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü ve PR-013 Risk Analizi Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

**6.1.2.** Lisansüstü Eğitim Enstitüsü risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele alır. Riskten kaçınma, bir fırsatı takip etmek için risk alma, risk kaynağını ortadan kaldırma, sonuçları veya olasılığı değiştirme, riski paylaşma gibi seçenekler potansiyel etki ile orantılı olarak tercih edilir. Bunun yanı sıra fırsatlarda da yeni uygulamaların benimsenmesi, yeni müşterilerin bulunması, ortaklıklar kurulması, yeni teknolojilerin kullanılması seçenekleri değerlendirilir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-013 Risk Analizi Prosedürü
- RA-001 Risk Analizi

### 6.2 Kalite Hedefleri ve Ulaşmak için Planlama

**6.2.1** Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin sunumunda kalite politikası ile tutarlı olarak gerekli olan prosesleri ve gerekli ihtiyaçlarını, birbirleri ile olan etkileşimlerini, gerekli kaynaklarını ve bilginin sağlanmasını, proseslerin ölçüm, izleme ve analizlerini, proseslerin sürekli iyileştirilmesi ve belirlenen hedeflere varılabilmesi için gereken tüm faaliyetlerin etkin olarak yapılmasını sağlar. Planlama sonuçları dokümante edilir, sürekli iyileşme döngüsü içerisinde oluşan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi sağlanır. Hedefler ölçülebilir, uygulanabilir ve öğrenci memnuniyetini artırmaya yönelik seçilir. Belirlenen hedeflerin sonuçları takibi ile sürekli iyileştirme amaçlanır.

**6.2.2** Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemi hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, ne yapılacağını, hangi kaynakların gerekli olacağını, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini dikkate alır.

***Referans Dokümanlar***

- Stratejik Plan
- Stratejik Amaç ve Hedefler
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
- PL-002 Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Planı
- PL-001 Yıllık Kalite Faaliyet Planı

### 6.3 Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde bu değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilir. Yapılan değişiklik planlarında, değişikliğin amacı, potansiyel sonuçları, gerekli kaynakların bulunabilirliği, sorumluluk ve yetkilerin belirlenmesi veya tekrar belirlenmesi ele alınır (PR-015 Değişikliklerin Planlanması Prosedürü).

- PR-015 Değişikliklerin Planlanması Prosedürü
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
- İç Paydaş Toplantıları
- FR-102 Değişiklik Talep Formu
- PR-001 Eğitim ve Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- İA-020 Lisansüstü Program Açma İş Akışı

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1 Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sisteminin

oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması, sürekli iyileştirilmesi, hizmet alanların istek ve beklentilerini karşılanması ve memnuniyetlerini yükseltilmesi için gerekli olan insan, bina, altyapı, bakım onarım, eğitim-öğretim ve idari yönetimde ihtiyaç duyulan kaynağın tamamının Manisa Celal Bayar Üniversitesi Rektörlüğü'nce karşılanmasını teminat altına alınmaktadır. Kaynakların temini ve kullanılmasında mevcut iç kaynakların yeterlilikleri ve kısıtları ve yine dış tedarikçilerden tedarik edilecek hizmetler de göz önünde bulundurulmaktadır.

### 7.1.2 Kişiler

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sisteminin etkili bir şekilde sürdürülmesi, kontrolü ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli personeli Rektörlük Personel Daire Başkanlığı işbirliği ile tayin ve temin eder. Enstitüde görev alan personelin yeterlilikleri, görev, yetki ve birinci dereceden sorumlulukları Görev Tanımları klasöründe ayrıntılı olarak dokümante edilmiştir. Zaman içerisinde Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi konusunda personele gerekli görülen uygun eğitimlerin verilmesi sağlanmaktadır.

***Referans Dokumanlar***

- YD-003 Organizasyon Şeması
- Lee Görev Tanımları

### 7.1.3 Altyapı

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 1500 $m^2$ lik kapalı alana sahip öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerine ve idari yönetimin görev yaptığı bina ve eğitim-öğretim faaliyetlerinde kullanılan ve hizmetlerin sunulması için gerekli tüm altyapı (mobilya, donanım, iletişim araçları, internet, projeksiyon, bilgisayar, vs.) Rektörlük tarafından oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmış olup zaman içerisinde eğitim-öğretime yönelik altyapı ihtiyaçları da Manisa Celal Bayar Üniversitesi ilgili birimlerine yapılan istekle karşılanmaktadır. Mevcut altyapıda ihtiyaç duyulan güncelleme, yenileme, bakım, onarım vs. ihtiyaçları Birim içi veya Yönetimin Gözden Girme toplantılarında, Altyapı İstek, Bakım, Onarım istekleri, PR-016 Bakım Onarım Prosedürüne göre belirlenmektedir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-016 Bakım Onarım Prosedürü
- Demirbaş kayıtları: Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi
- PL-003 Yıllık Bakım Onarım Faaliyet Planı

### 7.1.4 Proseslerin İşletimi için Çevre

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sisteminin eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin sağlanması ve koordinasyonunun sürdürülmesi ve sürekli zaman içerisinde yapılan öğrenci ve öğretim üyesi anketleri sonucuna ve personelin istekleri doğrultusunda

da hizmetlerin iyileştirilmesi için gerekli düzenlemelerde ilgili birimler ile yapılan işbirlikleri ile iyileştirilmektedir.

### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde bir izleme ve ölçme kaynağı kullanılmadığı için standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunduğu hizmetlere ait tüm kurumsal bilgiye, uzun süreli geçmişi ile iç ve dış kaynaklardan edinilen tecrübelerle sahiptir. Mevcut kurumsal bilgi, sürdürülebilir ve ihtiyaç duyulduğunda dokümante edilmiş kaynaklardan rahatlıkla ulaşılabilir durumdadır. Kalite dokümanlari arşivlenmekte web sitesi üzerinden paylaşılmaktadır.

Öğrencilerle ilgili bilgiler tamamen dokümante edilmiş olup dosya ve elektronik olarak Üniversite Bilgi Sisteminde muhafaza edilmektedir. Değişen ihtiyaçlara göre bilginin güncellemesi durumunda mevcut bilgi birikimini dikkate alınır ve ihtiyaç duyulan ilave bilgiler gerek Rektörlük gerekse Yasal Mevzuatlardan alınmaktadır.

***Referans Dokümanlar***

- PR-002 Doküman Kontrolü Prosedürü
- PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Fen Bilimleri Dergisi
- Sosyal Bilimler Dergisi
- Sağlık Bilimleri Dergisi

## 7.2. Yetkinlik

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü personeli, Kalite Yönetim Sistemi konusunda gerekli ISO 9001:2015 eğitiminden geçmiş, TSE tarafından verilen farklı zamanlarda Rektörlük ve Enstitü tarafından düzenlenen TS EN ISO 9001:2015 “Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi," "Kalite Yönetim Sistemi Dökümantasyonu Eğitimi”, "İç Tetkik Eğitimi", “Kalite Yönetim Sistemi Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi" adlı eğitimlere hemen hemen tüm personel katılmıştır ve sertifikaları mevcuttur.

Personelin yeterliliği birim amirlerinin çalışmaları gözlemlenmesi ile değerlendirilir. Yeterlik bakımından eksik olduğu düşünülen personel eksiklikleri birim içindeki deneyimli ve yeterliliği tam olan personel tarafından belirli bir süre birlikte çalışması sağlanarak giderilir. Yasal mevzuatlardaki güncellemelerden kaynaklanan değişikliklerle ilgili personel eğitimleri Rektörlük tarafından düzenlenir. Bu tür eğitimler Rektörlük tarafından yazılı veya web sayfasından duyurulur. Her personel için bir Personel Eğitim Kartı mevcuttur. Personelin katıldığı eğitimler bu karta işlenir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-011 Hizmet içi Eğitim Prosedürü
- İA-041 Hizmet İçi Eğitim Planlama Uygulama ve Değerlendirme İş Akışı
- Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

### 7.3. Farkındalık

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü tarafından organize edilen rutin toplantılarda Kalite Yönetim Sisteminin önemi ve gereklilikleri, kalite politikası, sürekli iyileştirmenin faydaları ve gereklilikleri, kalite yönetim sisteminin etkinliğine yaptıkları katkıları konusunda gerekli farkındalığın yaratıldığı düşünülmektedir (Bkz.: MCBÜ LEE toplantı tutanakları).

***Referans Dokümanlar***

- PR-011 Hizmet Içi Eğitim Prosedürü
- İA-041 Hizmet Içi Eğitim Planlama Uygulama ve Değerlendirme Iş Akişi
- Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

### 7.4. İletişim

Birim içi veya birim dışı iletişim karşılıklı veya telefonla sözlü olmanın yansıra e-posta ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden yazılı olarak sürdürülmektedir (Bkz.: MCBÜ LEE toplantı tutanakları). Özellikle dış iletişimde iletişimin konusu, şekli, ne zaman yapılacağı, kiminle iletişim kurulacağı konunun türüne göre yapılan birim içi görüşmelerle belirlenir. Çalışan personel her türlü iletişimin nasıl, ne zaman, ne şekilde, kiminle yapacağı konusunda bilgi sahibidir. İletişimle ilgili eksik olunan noktalarda üst yönetim sözlü olarak yönlendirme yapar. PR-010 İletişim Prosedürü, iletişimin faaliyetlerinin ayrıntılı olarak tanımlandığı doküman olarak Kalite Yönetim Sistemi dahilinde yer almaktadır. Her türlü duyuru http://lee.cbu.edu.tr/ web adresinden iç ve dış paydaşlarla veya ilgili kişilerle paylaşılmaktadır. Dışarıdan gelen sözlü ve yazılı bilgi birim içerisindeki ilgili personele direk, elektronik ortamda gelen bilgi ise EBYS üzerinden iletilir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-010 İç İletişim Prosedürü

### 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1 Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemin oluşturulması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için yapılması gereken tüm faaliyetleri ISO 9001:2015 standardın gerektirdiği gibi dokümante etmiştir. Kalite Yönetim Sistemi dokümanları Kalite El Kitabı, Stratejik Plan, Organizasyon El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Listeler, Görev Tanımları, İş Akışları, Planlar, Formlar, İç Tetkik Kılavuzu, Risk Analiz Tablosu, Dış Kaynaklı Dokümanlar, Memnuniyet Raporları, Hizmet İçi Eğitim, Örnek Düzeltici Faaliyet Dosyaları, Örnek Toplantı Tutanakları, İç Tetkik Raporu ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Raporunu kapsamaktadır. Tüm dokümante edilmiş bilgide alt ve üst bilgi modeli kullanılmış olup, üst antette logo, numara, revizyon bilgisi ve sayfa numarası, alt antette ise ilgili metni hazırlayan ve onaylayana ilişkin bilgiler sunulmuştur.

Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümanlar elektronik ortamda ve basılı olarak bulunmaktadır. Yeni doküman hazırlanması ise İA-027 Yeni Doküman Hazırlanması İş Akışı'na göre yapılmaktadır.

**7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme**

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilginin tanımlama, açıklama ve formatına üst yönetim ve kalite ekibi karar verir. Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında, sürdürülmesinde ve sürekli iyileştirilmesinde standardın öngördüğü dökumanlar zaman içerisinde iç ve dış paydaşların istek, öneri ve şikayetleri doğrultusunda üst yönetim ve kalite ekibi tarafından oluşturulur. İhtiyaç durumunda (yasal mevzuat gereği veya iç dış paydaşların istek ve önerilerine istinaden) güncellenmesi istenen dokümanlar yine üst yönetim ve kalite ekibi tarafından ihtiyaca uygun olarak güncellenir. Güncelliğini yitiren veya iptal edilen dökümanlar üzerine iptal ifadesi yazılır ve kopyası bilgisayar ortamında saklanır.

**7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

**7.5.3.1** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemi ve bu standardın gerektirdiği şekilde dokümante edilmiş bilginin ihtiyaçlara uygun olarak kullanıma hazır olduğunu ve yeterli düzeyde korunduğunun kontrolünü yapmaktadır. İç ve Dış paydaşların ihtiyaç duyacağı tüm dokümante edilmiş bilgiye Enstitü Web sitesinden ulaşmak mümkündür.

**7.5.3.2** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan ve Web sitesine yüklenen dokümante edilmiş bilgi herkes tarafından görüntülenebilmektedir. Güncellemeler ve değişiklikler yalnızca Enstitü üst yönetimi tarafından yapılmaktadır. Dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgilerdeki değişiklikler, tüm Enstitü personeli tarafından web üzerinden kontrol edilmekte, ayrıca Rektörlük ilgili birimleri değişiklikler hakkında EBYS üzerinden bilgilendirmektedir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-002 Dökümanın Kontrolü Prosedürü
- PR-003 Kayitlarin Kontrolü Prosedürü
- İA-027 Yeni Döküman Hazırlama İş Akışı
- İA-035 Doküman Revizyon İş Akışı
- İA-024 Doküman İptal İş Akışı
- LS-01 Dış Kaynaklı Doküman Listesi

**8. OPERASYON**

**8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol**

MCBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında sunmuş olduğu koordinasyon hizmetine yönelik ihtiyaç duyulan prosesleri planlamış ve sunum şartlarını oluşturmuştur. Hizmet için kalite hedeflerini, şartlarını, kaynak teminini sağlamış, gerekli dokümanlarını oluşturmuş ve ilgili tüm kriterleri açıklamıştır. Bu kapsamda sunulan

hizmete yönelik gerekli tüm şartlar belirlenmiştir. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde eğitim öğretim hizmetleri; Süreçler, Prosedürler ve İş Akışlarında belirtilen kriterlere göre yapılmakla birlikte, eğitim öğretim faaliyetlerinin çerçevesi yasal mevzuatlara göre çizilmiş olup, mevcut yasal mevzuatlardaki değişmeler doğrultusunda süreç ve iş akışları da güncellenmektedir. (Bkz: Dış Kaynaklı Doküman Listesi). Ayrıca hizmet şartlarının yerine getirilebilmesi adına süreçler dışında ihtiyaç duyulan kaynaklar tanımlanmıştır. Dış kaynaklı süreçler de kontrol edilmekte ve izlenmektedir. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, planlı ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını gözden geçirir ve bu değişikliklerden kaynaklanan olumsuz sonuçları azaltmak için gerektiğinde faaliyetler gerçekleştirir. Bu konular YGG toplantılarında ele alınır.

***Referans Dokümanlar***

- Manisa Celal Bayar Üniversitesi Akademik Takvimi
- PR-007 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- SRC-003 Eğitim-Öğretim Süreci
- SRC-002 Öğrenci İşleri Süreci
- PR-002 Doküman Kontrolü Prosedürü
- PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- İA- 029 Enstitü Yönetim Kurulu

## 8.2. Ürün ve Hizmet Şartları

### 8.2.1 Müşteri ile İletişim

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde Kalite Yönetim Sistemini etkileyen hizmet sunumu içerisinde iç ve dış paydaşlardan gelen yazılı ve sözlü öneri, istek ve şikayetler öncelikle üst yönetim tarafından değerlendirilerek çözümlenir. Üst yönetimi aşan konular Rektörlük ilgili birimlerine EBYS üzerinden sevk edilerek çözümlenmeye çalışılır. Hizmet sunumu sırasında veya iç ve dış paydaşlardan gelen öneri, istek ve şikayetler sonucunda oluşabilecek değişiklik paydaşlara yazılı veya Web sitesinden duyurulur. Genel olarak Enstitü'nün iç ve dış paydaşlarla yaptığı tüm iletişim yüz yüze görüşme, telefon, faks, elektronik olarak e-posta, EBYS ve Enstitü Web sitesi üzerinden yürütülür.

***Referans Dokümanlar***

- PR-010 İç İletişim Prosedürü
- SRC-002 Öğrenci İşleri Süreci
- İletişim Web Sayfası, E-posta (lee.ogrenci@cbu.edu.tr), Telefon ve Müdüre Mesaj üzerinden sağlanıyor.

### 8.2.2 Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

MCBÜ LEE Eğitim-öğretim hizmetleri ile ilgili şartların ana çizgileri 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği, Yükseköğretim Kurulu Lisansüstü Eğitim Öğretim Programı Açılması ve Yürütülmesine Dair İlkeler ile Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği gibi yasal mevzuatlarla tayin edilmiştir. Bunların yanında Rektörlük misyon, vizyon ve stratejik planlarda göz önünde tutulmaktadır. Yasal mevzuatlarda yeri olmayan veya

beklenmedik durumların ortaya çıkması durumuna Enstitü Kurulu veya Enstitü Yönetim Kurulu tarafından özel şartlar belirlenebilmektedir. İç ve dış paydaşların belirlenen şartlarla ilgili öneri, istek ve şikayetleri durumunda, değerlendirmeler yasal mevzuatlara göre yapılmakta olup gerekli görüldüğünde değişiklikler üst yönetim tarafında Rektörlük ilgili birimlerine iletmektedir. LEE üst yönetimi belirlenen şartların uygulanmasını güvence altına almıştır.

***Referans Dokümanlar***

- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- Manisa Celal Bayar Ünüveristesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- YÖK Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Lee Kontenjanlar ve Koşullar ile Yatay Geçiş Kontenjanları ve Koşulları

### 8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

**8.2.3.1** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü üst yönetimi, eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonunda Enstitü tarafından belirlenen özel şartlarla, uygulanan yasal mevzuatlarda belirlenen şartları sürekli olarak gözden geçirir ve şartların tamamını karşılayabilme yeterliliğini güvence altına alır.

***Referans Dokümanlar***

- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- Manisa Celal Bayar Ünüveristesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- YÖK Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Lee Kontenjanlar ve Koşullar ile Yatay Geçiş Kontenjanları ve Koşulları

**8.2.3.2** Gözden geçirme sonuçları ve Enstitü tarafından belirlenen özel şartlarda ve yasal mevzuatlardan kaynaklanan eğitim-öğretim hizmetlerine ait şartlarda değişiklikler olması durumunda bilgi dokümante edilir ve Enstitü tarafından muhafaza altına alınır.

***Referans Dokumanlar***

- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- Manisa Celal Bayar Ünüveristesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

### 8.2.4 Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

MCBÜ LEE'ün sunduğu eğitim-öğretim hizmeti ile ilgili şartların değişmesi durumunda, değişiklikler tüm personele sözlü veya yazılı olarak duyurulmaktadır.

***Referans Dokümanlar***

- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- Manisa Celal Bayar Ünüveristesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- PR-002 Doküman Kontrolü Prosedürü
- PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

## 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

MCBÜ LEE'nde eğitim-öğretim faaliyetlerinin tasarımı yasal mevzuatlarla önceden

belirlenmiştir. Enstitümüz, eğitim-öğretim kurumu olması nedeniyle tasarım ve geliştirmeye yönelik herhangi bir çalışma yapılmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

## 8.4. Dışarıdan Sağlanan Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1 Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü üst yönetimi dışarıdan sağlanan hizmetlerin Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak yürütülmesini güvence altına almıştır. Eğitim-öğretim kapsamında her bir Anabilim Dalının programlarında yer alan derslerin yapılabilmesi ve Lisansüstü her öğrenci için danışman görevlendirilmeleri, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'na uygun olarak 40/a maddesine göre üniversitenin diğer birimlerinde görev yapan akademik personelden hizmet alımı şeklinde yapılmaktadır. Ayrıca, danışman talebi ve öğrenci isteği doğrultusunda, Enstitüde lisansüstü eğitim gören öğrenciler farklı bir enstitüden ders alabilmektedir. Bu kapsamda hazırlanan İA-033 Farklı Enstitüden Ders Alma İş Akışı'nda belirtilen uygulamalar ile faaliyetler yürütülmektedir.
Eğitim-öğretim hizmetleri kapsamında ister akademik isterse çalışan personelin ihtiyaç duyması halinde alınmasını istediği her türlü malzeme üst yönetim tarafından değerlendirilerek uygun görüldüğünde, Satın Alma Prosedürüne göre doğrudan temin veya ihale usullerine göre mal/hizmet alımı şeklinde yapılır.

***Referans Dokumanlar***

- PR-014 Satın Alma Prosedürü
- FR-100 Malzeme Hizmet Satın Alma Talep Formu
- İA-033 Farklı Enstitüden Ders Alma İş Akışı

### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

MCBÜ LEE'ne hizmet ve malzeme sağlayan tedarikçilerini piyasa araştırması yapmak suretiyle tedarikçi seçimini kalite, fiyat, teslimat zamanı kriterlerine göre yapar. Enstitünün, satın aldığı mal ve hizmetlerin kontrolü muayene ve kabulü satın alma memuru ve üst yönetim tarafından yapılmaktadır.

***Referans Dokümanlar***

- PR-014 Satın Alma Prosedürü
- FR-100 Malzeme Hizmet Satın Alma Talep Formu
- 4734 Sayılı İhale Kanunu

### 8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, satınalacağı mal ve hizmetlere ilişkin gerek görülmesi halinde; ihale veya doğrudan temin öncesinde, mal ve hizmetlere ilişkin satın alma şartnamesi hazırlamak suretiyle satın alacağı mal ve hizmetlere ilişkin satın alma bilgilerinin hazırlanmasını sağlar. Gerek görülmesi halinde hazırlanan bu şartname, ilgili kanuna uygun piyasa araştırması sonucu en az 3 fiyat teklifi üzerinden zaman, mekan ve kalite gibi kriterlerin de göz önünde bulundurulması ile satınalım gerçekleştirilir. Satın alınan ürünü tedarik eden tedarikçinin kamu ihale şartlarına uyması gereklidir.

***Referans Dökümanlar***

- PR-014 Satın Alma Prosedürü

- FR-100 Malzeme Hizmet Satın Alma Talep Formu
- 4734 Sayılı İhale Kanunu

## 8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü üst yönetimi, sunulan eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen prosesleri kontrol altına almak ve tüm hizmetlerin belirlenen özelliklerde ve planlı olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla akademik, idari ve destek hizmet süreçlerindeki tüm faaliyetleri tanımlayarak ilgili kayıtları dokümante etmiştir. Proseslerin saptanan hedeflere uygunluğunun ölçülmesi ve izlenmesi güz ve bahar dönemi sonlarında yapılmaktadır. Yasal Mevzuat ve ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardına bağlı kalarak ve bunlarla zıtlık oluşturmayacak şekilde kaliteli eğitim-öğretim hizmet sunumunda proseslerin ve prosesler doğrultusunda hedeflerin tanımlanması ve bunların birbiri ile olan etkileşimleri doküman altına alınmıştır.

***Referans Dokümanlar***

- PR-007 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- SRC-002 Öğrenci İşleri Süreci
- SRC-003 Eğitim-Öğretim Süreci

### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim ve öğretim hizmet faaliyetlerini, MCBÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğinde; eğitim-öğretim dönemleri ve alınması gereken ders sayıları, sınavlar ve not değerlendirmeleri, eğitim-öğretim süreleri, öğrenimi bitirme ve diplomalar ile ilgili esasları tanımlamıştır. Öğrencilerin alacakları dönemlik dersler ise Anabilim Dalı programlarında verilmiştir.

Enstitümüzde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş sicil numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Enstitümüzde gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıt ortamları ilgili süreçlerde (proses) tanımlanmıştır.

Enstitüde öğrenci kabulü MCBÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğine ve her dönem başında MCBÜ Senatosu tarafından belirlenen kontenjan, başvuru ve kayıt şartlarına göre yapılır. Kayıtlar online olarak Üniversite Bilgi Sistemi üzerinden yapılmaktadır. Bu sistem dâhilinde öğrenci ile ilgili tüm özlük, kayıt, not durum vs gibi bilgiler takip edilmektedir. Üniversite Bilgi Sistemi, öğrencinin kayıt aşamasından başlayarak mezuniyetine kadar geçen süreç içeresinde uygulanan tüm hizmetlerin tanımlamasını ve dokümantasyonunu yapar. Ayrıca Enstitü tarafından tutulan ve her öğrenciye ait bir öğrenci dosyası mevcut olup öğrenciye ait tüm belgeler dosyalarda muhafaza edilir.

***Referans Dokümanlar***

- İA-037 Lisansüstü Haftalık Ders ve Seminer Programı İş Akışı
- İA-038 Lisansüstü Vize, Final ve Bütünleme Sınavları organizasyonu İş Akışı

- İA-040 Ek Ders Tahakkuk İşlemleri İş Akışı
- PR-002 Doküman Kontrolü Prosedürü
- PR-015 Değişikliklerin Planlanması Prosedürü

### 8.5.3 Müşteri ve Dış Tedarikçiye ait Mülkiyet

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü kayıtlı tüm öğrencilerin resmi evrakları (öğrenci mülkiyeti olan diploma, askerlik belgesi, transkript, ALES ve Yabancı Dil belgeleri, öğrenci resmi evrakları vb.) her öğrenci için ayrı olarak tutulan öğrenci dosyalarında muhafaza edilmektedir. Buna ilaveten öğrencilik süresince öğrenci ile ilgili alınan kararlara ait dokümanların tamamı da bu dosyada tutulmaktadır. Bu dosyalar kolay ve hızlı şekilde kontrol edilmekte ve izlenebilmektedir. Öğrencinin mezun olması veya herhangi bir sebepten dolayı Enstitüyle ilişiğinin kesilmesi durumunda ilgili evraklar arşive kaldırılmaktadır.

***Referans Dokumanlar***

- Kişisel verilerin Korunması Kanunu

### 8.5.4 Muhafaza

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin sunumu için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin (masa, sıra, tahta, projeksiyon kalem vs) uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli fiziksel ortam şartları sağlanmıştır.

***Referans Dokümanlar***

- PR-014 Satın Alma Prosedürü
- Kişisel verilerin Korunması Kanunu

### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretim birimi olması nedeniyle teslimat sonrası faaliyetlere yönelik herhangi bir çalışma yapılmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinde yapılan değişiklikleri ve bu değişikliklerin şartlara uygunluğunu gözden geçirir ve kontrol eder. Eğitim-öğretimle ilgili yasal mevzuatlardaki değişiklikler hemen değerlendirmeye alınır ve uygulanır. Bu değişiklikler çerçevesinde Enstitü bünyesinde yapılacak güncellemeler Enstitü Kurulu ve Enstitü Yönetim Kurulunda, Enstitüyü aşan durumlarda Rektörlük ilgili birimlerine EBYS üzerinden sevk edilerek gerekli değişiklikler gerçekleştirilir. Değişikliklerle ilgili tüm dökümante edilmiş bilgi muhafaza edilir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-008 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- PR-015 Değişikliklerin Planlanması Prosedürü
- FR-102 Değişiklik Talep Formu
- İA-020 Yeni Lisansüstü Program Açma

- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

### 8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sürümü

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü üst yönetimi, sunulan eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen prosesleri kontrol altına almak ve tüm hizmetlerin belirlenen özelliklerde ve planlı olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla hizmet süreçlerindeki tüm faaliyetleri tanımlayarak ilgili kayıtları dokümante etmiştir. Proseslerin saptanan hedeflere uygunluğunun ölçülmesi ve izlenmesi güz ve bahar dönemi sonlarında yapılmaktadır. Öğrencilerin mezuniyetleri Yasal Mevzuata ve Enstitünün koyduğu özel şartlara uygun olarak yapılmakta olup, tüm basamaklar prosedür, iş akışları ve formlarda belirtilen şekliyle gerçekleştirilmektedir.

***Referans Dokümanlar***

- İA- 012 Lisansüstü Mezuniyet İş Akışı
- Manisa Celal Bayar Üniveristesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

**8.7.1.** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim öğretim hizmet faaliyetlerinin sunumu sırasında ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları üretmek, uygun olmayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme yönelik düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Düzeltici faaliyetler Enstitü imkanlarını aştığı durumlarda Rektörlük ilgili birimlerine EBYS üzerinden bildirilmektedir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği düzenli olarak yapılan birim içi toplantılarda ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir. Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm personel ve Enstitü üst yönetim sorumludur.

Ayrıca, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretimle ilgili esaslar MCBÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğince tanımlanmış olup bu yönetmeliğe aykırı hareketlerde bulunulması halinde yapılması gerekenler yine bu yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır. Öğrencilerin yasaklanan işleri yapmaları, öğrencilik sıfat, şeref ve haysiyeti ile bağdaşmayan hal ve harekette bulunmaları durumunda Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliğine göre işlem yapılması sağlanır.

***Referans Dokümanlar***

- Manisa Celal Bayar Ünüveristesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
  İA 025- Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akışı
- PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi Düzeltici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü
- İA-025 Düzeltici Faaliyet İş Akışı

**8.7.2** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin sunumunda veya öğrencilerle ilgili uygunsuzlukları, yapılan düzeltici faaliyetleri, şartları ve yapılan tüm işlerle ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

***Referans Dokümanlar***

- Manisa Celal Bayar Ünüversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
- PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi Düzeltici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü
- İA-025 Düzeltici Faaliyet İş Akışı

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1. Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, tanımladığı tüm süreçleri dikkate alarak hangi proseste hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Bu kapsamda Performans ve Hedefler tablosunda tanımlanmış performans göstergeleri tanımlanan metotla, belirlenen sıklıkta ve zamanda kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmakta ve tüm bilgi dokümante edilerek muhafaza altına alınmaktadır.

***Referans Dokümanlar***

- PR-009 İç Tetkik Prosedürü
- PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi Düzeltici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Öğrenci ve Paydaş Memnuniyeti anketleri Kalite Yönetim Sistemi Standardı kapsamında gerçekleştirilmektedir. Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri ile öğrencilerin memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Öğrenci istek, öneri ve şikayetleri çevrim içi (on-line) olarak erişilebilen e-posta sisteminden takip edilmektedir. Düzenli olarak kontrol edilen e-posta ile istek, öneri ve şikayet raporları üretilebilmektedir. Bu raporlar ilgili süreçler ile paylaşılıp, geri dönüşlerden yararlanılarak süreçlerin iyileştirilme faaliyetlerine başlanabilmektedir. Paydaş memnuniyeti ile ilgili değerlendirmeler İA-031 Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme İş Akışı kapsamında yapılmaktadır

***Referans Dokümanlar***

- İA-031 Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme İş Akışı
- FR-080 Öğretim Üyesi Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-081 Öğrenci/Mezun Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-090 Anket Değerlendirme Formu
- FR-002 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

#### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek amacıyla öğrenci memnuniyet anketleri, Öğretim Üyesi

memnuniyet anketleri ve çalışan memnuniyet anketleri gibi farklı analiz ve değerlendirmelerde, hizmet uygunluğu, memnuniyet derecesi, performans ve etkinlik düzeyi, planlama başarısı, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir. Toplanan bilginin analiz ve sonrasında değerlendirilmesi istatiksel yöntemlerle, görsel materyallerle yapılmaktadır.

***Referans Dokumanlar***

- İA-031 Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme İş Akışı
- FR-080 Öğretim Üyesi Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-081 Öğrenci/Mezun Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-090 Anket Değerlendirme Formu
- FR-002 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

## 9.2. İç Tetkik

**9.2.1** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, eğitim-öğretim hizmet faaliyetleri kapsamında tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin yeterlilik, uygunluk ve etkinliğini tarafsız bir gözle inceleyip uygunsuzlukları ve bunlarla ilgili düzeltici faaliyetleri saptamak ve alınan bu önlemlerin etkinliğini izleyebilmek amacıyla yılda iki kez planlı iç tetkik gerçekleştirilmektedir.

Tetkikler gün içerisine yayılarak dönem sonlarında yapılmaktadır. Ayrıca Rektörlük talimatı doğrultusunda da iç tetkikler gerçekleştirilir. Tetkikçi, Kalite Yönetim Sistemi standartlarını sağlamak için kullanılan yazılı dokümanları yeterlilik açısından inceler. Tetkik sırasında tanımlanmış Kalite Yönetim Sistemi Standardı dokümanları referans alınır. Elde edilen sonuçların değerlendirilmesi doğrultusunda Kalite Yönetim Sisteminde
gerekli tedbirler alınarak iyileştirme yoluna gidilir. İç Tetkik Faaliyetleri KL-001 MCBÜ LEE İç Tetkik Kılavuzu'na göre yapılmaktadır.

**9.2.2** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde yılda bir veya iki kez gerçekleştirilen iç tetkik planlaması tetkik tarihinden en geç bir hafta önceden hazırlanır ve tetkiki yapacak tetkikçiye gönderilir. İç Tetkik Planı, geçmiş tetkik sonuçları da dâhil olmak üzere tetkik edilecek alanların ve proseslerin önem ve durumları ve TS EN ISO 9001:2015 standart maddelerinin ana başlık bilgileri dikkate alınarak planlanır. Genel olarak her tetkik kriterleri aynı şekilde planlanır. LEE Tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını, Tetkik sonuçlarının ilgili yönetime rapor edilmesini, düzeltici faaliyetlerin gecikmeye uğramadan gerçekleştirilmesini güvence altına almıştır. Plan dahilinde geçekleştirilen iç tetkik raporları dokümante edilerek muhafaza edilmektedir. (FR-097; FR-096).

***Referans Dokümanlar***

- PR-009 İç Tetkik Prosedürü
- KL-001 Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Kılavuzu
- FR-097 Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Sonuç Raporu
- FR-096 Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Toplantısı Katılım Tutanağı

- PL-002 Kalite Yönetim İç Tetkik Planı

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1 Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Üst yönetimi yılda bir veya iki kez olmak üzere, tanımlanan Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygun olarak sürdürüldüğünü, yeterliliğinin, ve etkinliğinin sürekliliğini, LEE'nin stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını güvence altına almak için planlı aralıklarla Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarını yapar. Yönetimin Gözden Geçirmesi; kalite politikası ve kalite hedefleri doğrultusunda sistemdeki değişiklik ihtiyaçlarını karşılayacak yönde yapılır ve toplantı sonrasında oluşturulan tüm dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilir.

***Referans Dokümanlar***

- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

#### 9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi girdileri, aşağıda belirtilen maddelerden oluşmaktadır;

- Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların yeterliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

***Referans Dokümanlar***

- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı

#### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, Kalite Yönetim Sisteminin ve proseslerin etkinliğinin değerlendirilmesi, eğitim-öğretim ile ilgili hizmetlerin iyileştirilmesini ve kaynak ihtiyaçlarının saptanmasını içermektedir. İşlemler PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ve İA-025 Düzeltici Önleyici Faaliyetler İş Akışı'nda belirtildiği şekliyle yürütülmektedir. Kayıtlar FR-001 Toplantı ve Katılım Tutanağı ile FR-002 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu ile kayıt altına alınmaktadır.

***Referans Dokumanlar***

- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı
- PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

- İA-025 Düzeltici Önleyici Faaliyetler İş Akışı
- FR-001 Toplantı ve Katılım Tutanağı

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, hizmet şartlarını karşılamak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, istenmeyen uygunsuzlukları önlemek, düzeltmek ya da azaltmak ve kalite yönetim sisteminin performansını artırabilmek adına iyileştirme fırsatlarını belirlemekte ve İş Geliştirme Süreci kapsamında uygun iyileştirme faaliyetlerini hayata geçirmektedir.

Öğretim Üyeleri ve Öğrencilerin beklenti ve isteklerini anlamak için memnuniyetlerinin ölçülmesi ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetler ile iyileştirilmelerin yapılması esastır. Bu noktada hazırlanan anket çalışmaları (Bkz: FR-002, FR-080 ve FR-081, İA-031) sürekli olarak erişime açık tutularak Paydaş Memnuniyet Düzeyi Belirleme İş Akışı doğrultusunda uygulanmaktadır. PR-006 Öğrenci ve Öğretim Üyesi Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü ile PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü bu aşamada kullanılan iki temel doküman olarak Kalite Yönetim Sistemine dahil edilmiştir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü
- FR-002 Düzeltici ve İyileştirci Faaliyet Formu
- İA-031 Paydaş Memnuniyet Değerlendirme
- FR-080 Öğretim Elemanı Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-081 Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Anketi
- FR-099 İdari Personel Memnuniyeti Değerlendirme Anketi

### 10.2. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

**10.2.1** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin uygulanması sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, iç ve dış paydaşların öneri, istek ve şikayetleri, öğrenci değerlendirme sonuçları, iç tetkik uygulamaları gibi veri kaynakları ile uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler tespit edilir. Tespit edilen uygunsuzlukların bir daha oluşmaması için, uygunsuzluğun etkisine uygun olarak gerekli düzeltici faaliyetleri bu konuda oluşturmuş olan PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi, Düzeltici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü ile İA-025 Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akışı kapsamında ifade edilen uygulamalar kapsamında gerçekleştirilir.

**10.2.2** Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tespit edilen uygunsuzluklar, bu konularda gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları ile ilgili tüm bilgi dokümante edilerek muhafaza edilir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü

- FR-002 Düzeltici ve İyileştirci Faaliyet Formu
- İA-025 Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akışı

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü için sürekli olarak iyileştirme Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, LEE'nin hedefleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi çıktıları doğrultusunda Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli iyileştirilmektedir. İyileştirme
teklifleri birim KYS ekibi, birim personelleri veya paydaşlardan gelebilir. İyileştirme teklifleri KYS ekibi tarafından değerlendirilir ve uygulama kararı birim üst yönetimi tarafından verilir. Uygulamaya konulan iyileştirme faaliyeti izlenir ve etkinliği YGG toplantısında tartışılarak uygulamaya devam edilip edilmeyeceğine ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlayıp sağlamadığına karar verilir. İyileştirmelerle ilgili dokümante edilmiş bilgiler DİF ve YGG evraklarında işlenir.

***Referans Dokümanlar***

- PR-004 Uygunsuzlukların Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Uygulanması Prosedürü
- FR-002 Düzeltici ve İyileştirci Faaliyet Formu
- İA-025 Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akışı
- FR-091 Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Toplantı Tutanağı