



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No: EK.KYS.004  
Yayın Tarihi: 01.12.2020  
Revizyon No:01  
Revizyon Tarihi: 01.11.2022

### 1. AMAÇ

İstanbul Arel Üniversitesi'nde uygulanan kalite çalışmalarının planlama, uygulama, kontrol etme ve sürekli iyileştirme çerçevesinde yapılandırılan yönetim sistemlerine ilişkin genel çerçevenin gösterilmesi temel amaçtır.

Kalite yönetim sisteminin diğer amaçları ise;

- İstanbul Arel Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi kültürünü oluşturmak,
- İstanbul Arel Üniversitesinde sürdürülebilir kalkınma, sürekli gelişimi ve iyileştirmeyi sağlamak,
- Süreçlere risk odaklı yaklaşarak, fırsatları belirlemek ve gerekli aksiyonları almak,
- İç ve dış paydaş memnuniyetini sağlamak,

### 2. KAPSAM

Arel'in Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı:

Küreselleşen dünyada ulusal değerler ile evrensel değerleri sentezleyen, toplumunun beklentilerine yanıt veren, cumhuriyet değerlerine duyarlı, demokratik ve özgürlükçü, araştıran, üreten ve yaratan insanlar yetiştirme amacı doğrultusunda çalışmalar yürüten bir üniversite olan İstanbul Arel Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi; İstanbul Arel Üniversitesi yerleşkeleri'nde kurulu olduğu alan dahilinde yönetim ve idari organizasyon faaliyetleri ile bu faaliyetlerle ilişkili işlemleri ve bunlara bağlı hizmet sunumlarını içeren; Akademik Birim, İdari Birim, Uygulama ve Araştırma Merkezlerindeki tüm süreçleri kapsamaktadır.

Oluşturulan sistem, bu çerçevede; yöneticilerimizi, çalışanlarımızı, ziyaretçilerimizi bağlamakta, komşularımızı, dış tedarikçilerimizi, İstanbul Arel Üniversitesi'nden hizmet alan paydaşlarımızı, gönüllülerimizi, üyelerimizi, çevre ve resmi kuruluşları yakından ilgilendirmektedir.

#### 2.1. KAPSAM DIŞI BIRAKILAN MADDELER

Arel Üniversitesi'nde ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardında yer alan 8.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi Arel Kalite Yönetim Sistemi'nde kapsam dışı bırakılmıştır.

### 3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**Portal:** Doküman Yönetim Sistemi (Office 360 Programı)

#### **4. SORUMLULAR**

Bu prosedürün hazırlanmasından, güncelliğinden ve yayınlanmasından Kalite Koordinatörlüğü, uygulanmasından da başta İstanbul Arel Üniversitesi üst yönetimi olmak üzere tüm çalışanlar sorumludur.

#### **5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

Anket Yönetimi Prosedürü

Akademik Kadro Talep ve İşe Alım Prosedürü

Bakım Onarım Prosedürü

Değişim Yönetim Prosedürü

Doküman Hazırlama El Kitabı

Eğitim Prosedürü

Idari Kadro Talep ve İşe Alım Prosedürü

Kalite Güvence Rehberi

Liderlik Bildirgesi

Oryantasyon Prosedürü

Satınalma Prosedürü

Süreç Yönetim Prosedürü

#### **6. ARAÇLAR VE EKİPMANLAR**

EBYS – E-Belge Yönetim Sistemi Programı

#### **7. UYGULAMA**

##### **7.1. KURUM TANITIMI**

İstanbul Arel Üniversitesinin kuruluş süreci, Kemal Gözükara Eğitim ve Kültür Vakfı'nın 14.09.1999 tarihinde kurulmasıyla başlamıştır. Vakıf, küreselleşen dünyada ulusal değerlerle, evrensel değerleri sentezleyen, bilgi ve düşünce toplumunun beklentilerine yanıt verebilecek, cumhuriyet değerlerine duyarlı, bilinçli ve uygar bireyler yetiştirmeyi amaç edinerek; demokratik ve özgürlükçü, her türlü bilimsel, sanatsal ve sosyal yeniliğe açık, araştıran, üreten ve yaratan insanlar yetiştireceği düşüncesiyle üniversite kurma kararı almıştır. Bu karar doğrultusunda, İstanbul Arel Üniversitesi, 09.05.2007 tarih ve 2809/5656 – Ek.76 Sayılı Kanun ile 18 Mayıs 2007 tarih ve 26526 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak kurulmuştur. Üniversitemiz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

ile 28/3/1983 tarihli ve 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununa uygun olarak tasarlanan yönetim ve işleyiş yapısına sahiptir.

Üniversitemizin tüzel kişiliğini temsil eden Mütevelli Heyeti; kamu tüzel kişiliğine haiz bir vakıf üniversitesi olan İstanbul Arel Üniversitesinin en yüksek karar organıdır. Üniversitemizde, Rektör, Üniversitenin akademik başarısını en üst düzeye ulaştırma sorumluluğunu taşımaktadır ve bilimsel üretimin artması, eğitim öğretim ve hizmet standartlarının iyileştirilmesi için akademik ve idarî personeli teşvik etmekle yükümlüdür. Senato, Üniversitenin en üst akademik organı olarak görev yapmaktadır. Üniversitemiz, Küçükçekmece-Sefaköy yerleşkesinde eğitim öğretim faaliyetlerine başlamıştır. 2010 yılında Büyükçekmece’de yer alan Tepekent yerleşkesinin tamamlanmasıyla lisans bölümleri Sefaköy Yerleşkesinden Tepekent Yerleşkesine taşınmış olup; Sefaköy Yerleşkesi Meslek Yüksekokulu ve Enstitülere tahsis edilmiştir. 2019 yılında üniversitemiz bünyesine Cevizlibağ yerleşkesi katılmıştır. 2019-2020 Akademik yılı başından itibaren Sağlık Bilimleri Yüksekokulu eğitim öğretim faaliyetlerini Cevizlibağ Yerleşkesinde devam ettirmektedir.

Ayrıca, Tıp Fakültesi eğitiminin de Cevizlibağ yerleşkesinde Tıp Fakültesi eğitimi için gerekli alt yapı çalışmaları tamamlanarak, 2020-2021 Akademik yılında eğitime başlanmıştır.

Sonuç olarak, 2007 yılında Sefaköy yerleşkesinde eğitim-öğretim faaliyetlerine başlayan üniversitemiz, 12 yıl içinde fiziki alan kapasitesini artırarak, bugün Sefaköy, Tepekent ve Cevizlibağ yerleşkeleri olmak üzere üç yerleşkede eğitim öğretim faaliyetlerini yürütmektedir. Tepekent yerleşkesinin adı 2018-19 sayılı senato toplantısında alınan kararı ile (Karar No:8) Kemal Gözükara Yerleşkesi olarak değiştirilmiştir. Üniversitemiz, Tepekent, Sefaköy ve Cevizlibağ olmak üzere üç kampüste 85.758,7 m2 kapalı ve 472.109 m2 açık alan olmak üzere toplam 557.867,7 m2 alana sahip olup, söz konusu açık alanların toplam 160.6013 m2 'si nitelikli açık alan konumundadır. Tepekent yerleşkesinde, yarı olimpik yüzme havuzunun da yer aldığı spor kompleksimizde basketbol, hentbol gibi salon oyunları, ayrıca masa tenisi ve yüzme sporları yapılmaktadır. Yerleşke yakınında 281 kız, 86 erkek öğrenci kapasiteli öğrenci evleri; Sefaköy yerleşkesinde spor kompleksi ile otopark alanları; Cevizlibağ yerleşkesinde, kapalı ve açık otopark alanları, konferans salonu ile diğer alanlar bulunmaktadır.

Üniversitemiz, kuruluşunun ikinci yılında 28.08.2009 tarih ve 27333 sayılı Resmî Gazete yayımlanan, 03.08.2009 tarih ve 2009/15309 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile, mevcut akademik birimlerini Sağlık Bilimleri Yüksekokulu’nu ekleyerek Yüksekokul sayısı 3’e çıkarmıştır. Ayrıca 14.03.2016 tarih ve 2016/8700 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Tıp Fakültesi de üniversitemiz bünyesine katılmıştır. Öte yandan, 12.06.2019 tarihinde yapılan 2019/10 numaralı senatoda Uygulamalı Bilimler Yüksekokul Bölümlerinin, Üniversitemiz İktisadi İdari Bilimler Fakültesine

bağlanması kararı alınmıştır. Alınan senato kararı 11.09.2019 tarihli Yükseköğretim Kurulu toplantısında, 2547 sayılı Kanun'un 2880 sayılı Kanun'la değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu bünyesindeki bölümlerin ve öğrencilerinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesine aktarılması uygun görülmüştür. Ayrıca Üniversitemiz Senatosunun 12.06.2019 tarih ve 2019/10 sayılı toplantısında üniversitemiz bünyesinde yer alan enstitülerin kapatılarak, yerine lisansüstü eğitim enstitüsü açılması teklifi görüşülmüştür.

Senatonun teklifi, 27.06.2019 tarihli, 2019/09 sayılı Mütevelli Heyeti toplantısında benimsenmiş ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının onayı ile Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, ve Fen Bilimleri Enstitüsü'nün kapatılarak, yerine Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün açılmasına karar verilmiştir. İlgili değişiklik 25.12.2019 tarih 1911 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu uygulamalar ile 2019-2020 akademik yılı itibarı ile üniversitemiz 6 fakülte, 2 yüksekokul, bir meslek yüksekokulu ve 1 enstitü ile eğitim-öğretim faaliyetlerine devam etmektedir.

Ayrıca geçen yılki raporda Rektörlüğe bağlı birim olarak belirtilen Yabancı Diller bölümü Yabancı Diller Yüksekokulu; Türk Dili Bölümü Fen Edebiyat Fakültesi bünyesine 2019-08 sayılı Senato toplantısında alınan 7 numaralı karar ile katılmıştır. Kurulduğu yıl 4'ü lisans ve 35'i ön lisans olmak üzere 19 bölüm/programda, toplam 681 öğrenci ile eğitim öğretime başlayan Üniversitemiz, 2019-2020 akademik yılı itibarıyla kuruluşundan bugüne gerek program/bölüm sayısında gerek öğrenci sayısında bir gelişme göstermiştir. Üniversitemiz 35 ön lisans programı, 42 lisans program/bölüm sayısı ile eğitim öğretim faaliyetlerine devam etmektedir.

Akademik birimlerdeki gelişme ve öğrenci sayısındaki değişime paralel olarak Üniversitemiz, kuruluşundan itibaren akademik ve idari personel sayısı bakımından da önemli bir gelişme göstermiştir. Üniversitemizin eğitim öğretim, araştırma geliştirme, topluma hizmet faaliyetlerinin etkin yürütülebilmesi için donanımlı alt yapıya sahiptir. Alana özgü eğitim uygulamaların yapılabilmesi için, araştırma geliştirme çalışmaları için ve eğitim öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için ihtiyaçlara uygun düzeyde laboratuvarlar, atölyeler ve akıllı tahtaların bulunduğu teknolojik derslikler üniversitemiz yerleşkelerinde oluşturulmuştur.

## **7.2. KURUM TANITIMI MİSYON, VİZYON, DEĞERLER VE POLİTİKALARIMIZ**

### **7.2.1. Vizyon, Misyon Ve Temel Değerlerimiz**

#### **Vizyon**

İstanbul Arel Üniversitesi'nin vizyonu, sürekli değişen toplumsal, kültürel, ekonomik ve teknolojik gereksinimleri tespit ve tahlil edebilecek, bu gereksinimlerin karşılanmasına yönelik yenilikçi

bilimsel araştırma ve mesleki faaliyetleri yürütebilecek bireyler yetiştiren, uluslararası tanınırlığa sahip, çağdaş bir eğitim ve araştırma üniversitesi olmaktır.

## **Misyon**

İstanbul Arel Üniversitesi'nin misyonu, eğitim-öğretim, araştırma ve topluma hizmet etkinliklerini uluslararası kalite standartları doğrultusunda yürütmek; Atatürk ilkeleri ve Cumhuriyet değerlerine duyarlı, dünya insanı olma bilincine sahip, hukukun üstünlüğüne, etik ilkelere, insan haklarına ve farklılıklara saygılı, eleştirel ve yaratıcı düşünebilen, özgüveni yüksek bireyler yetiştirmektir.

## **Değerler**

Değerlerimiz, Bilimsel Ve Akademik Özerklik, Cumhuriyetin Temel İlkelerine Bağlılık, Öğrenci Odaklılık, Eleştirel Düşünce, Yaratıcılık, Yenilikçilik Ve Girişimcilik, İnsana Ve Doğaya Saygı, Çevre Bilinci Ve Toplumsal Sorumluluk, Etik Değerlere Bağlılık, Çok Seslilik Ve Katılımcılık, Disiplinlerarası'dır.

## **7.2.2. POLİTİKALAR**

Üniversitemiz misyon ve vizyonu ile uyumlu olarak, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Topluma Hizmet faaliyetlerinde kaynakların kullanımında tüm akademik ve idari birimlerde kalite güvence sisteminin benimsenmesi, faaliyetlerin izlenmesi, sürekli iyileştirilmesi ve süreçlere paydaş katılımının sağlanmasını güvence altına almak amacıyla kalite politikaları belirlenmiştir.

Üniversitemiz, tüm stratejik, yönetsel ve operasyonel süreçlerini 3 temel prensip üzerine kurmuştur:

- Uluslararası standartlara uygun ve öğrenci merkezli eğitim-öğretim sunmak,
- Ürüne dönüştürülebilen nitelikli araştırma geliştirme faaliyetleri yürüterek bilimsel gelişmelere öncü olmak.
- Toplumsal ihtiyaçlara çözüm oluşturan hizmet faaliyetleri gerçekleştirmek.

Bu prensipler doğrultusunda, üniversitemizin kalite güvence politikası:

- Kalite güvence sistemini tüm akademik ve idari birimlerde yürüterek izlemek, değerlendirmek ve sürekli iyileştirme faaliyetleri ile geliştirmek,
- Eğitim-öğretim, Ar-Ge, topluma hizmet faaliyetleriyle uluslararası kalite standartlarında tanınırlığı olan bir üniversite olmak,
- Üniversitenin tüm birimlerinde, sürekli iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yürüterek kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını güvence altına almaktır.

Ayrıca, Üniversitemiz aşağıdaki başlıklarda kalite güvencesi ve göstergeleri belirlemiştir:

- Kalite Güvence Sistemi Politikası,
- Eğitim ve Öğretim Kalite Güvence Politikası,
- Araştırma ve Geliştirme Kalite Güvence Politikası,
- Toplumsal Katkı Kalite Güvence Politikası,
- Hesap Verebilirlik Kalite Güvence Politikası,
- Uluslararasılaşma Kalite Güvence Politikası,
- Yönetim Sistemi Kalite Güvence Politikası.

Kalite politikaları ve göstergelerini içeren Kalite Güvence Rehberi (Sürüm 2.0-1/03/2022) üniversitenin resmi internet sayfasında paydaşlara duyurulmuştur.

### **7.3. STRATEJİK YÖNETİM YAKLAŞIMI**

AREL vizyon, misyon ve temel değerleri doğrultusunda kuruluşun stratejik hedeflerinin belirlenmesi ile ilgili aksiyonlar(faaliyetler) planlayarak, beş yılda bir stratejik plan oluşturmaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan aksiyon hedefleri takip edilmekte ve belirli periyotlarda raporlanmaktadır.

### **7.4. KURULUŞUN BAĞLAMI**

#### **7.4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması**

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

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

Dış faktörler; yasal ve politik çevre, sosyal, kültürel ve ekonomik çevredir. Teknolojik gelişmeler de yine Üniversitemizi yakından ilgilendiren bir konudur. Yükseköğretim Kurulu (YÖK) mevzuat ve uygulamaları, Türk Yükseköğretimi üzerinde söz sahibidir.

İstanbul Arel Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Stratejik Planlama Ofisi tarafından Stratejik Plan çerçevesinde kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden Kurumun güçlü yönlerinin, gelişime açık yönlerinin, fırsat ve tehditlerin analiz edildiği SWOT analizi gerçekleştirilir.

SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı 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.

#### 7.4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İstanbul Arel Üniversitesi bünyesinde tüm bölümlerce belirlenen ilgili tarafların beklentileri, aynı zamanda bölümlerin uyum yükümlülükleridir. Uyum yükümlülükleri, yasal şartları da içerebilir. İlgili taraflar, Kalite Koordinatörlüğü organizatörlüğünde yılda bir gözden geçirilir, yeni doğan ihtiyaç ve gereklilikler kapsamındaki değerlendirmeler periyodun dolması beklenmeden hemen gerçekleştirilir.

#### 7.4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

İstanbul Arel Üniversitesi KYS'nin kapsamını belirlerken iç ve dış bağlamlarını, ilgili tarafların beklenti ve ihtiyaçlarını, ürün/hizmet ve ihtiyaçlarını baz almıştır. AREL'in KYS kapsamı bu el kitabının 2.Maddesi'nde tanımlanmıştır. Kapsam dışı olan maddeler ise madde 2.1.' de yer almaktadır.

Hariç Tutulan Madde No	Hariç Tutulan Madde Adı	Hariç Tutma Gerekçesi
8.3.	Tasarım ve Geliştirme	Kurumumuz, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununda yer alan mevzuat şartlarına göre hizmetlerini gerçekleştirdiğinden faaliyetlerimiz sırasında faaliyete ilişkin herhangi bir tasarım veya geliştirme, yeni veya pilot uygulama işlemlerini veya faaliyetlerin yapısını ve akışını değiştirme yetki ve sorumluluğu bulunmadığından bu standart maddesi Kalite Yönetim Sistemimizden Hariç tutulmuştur.

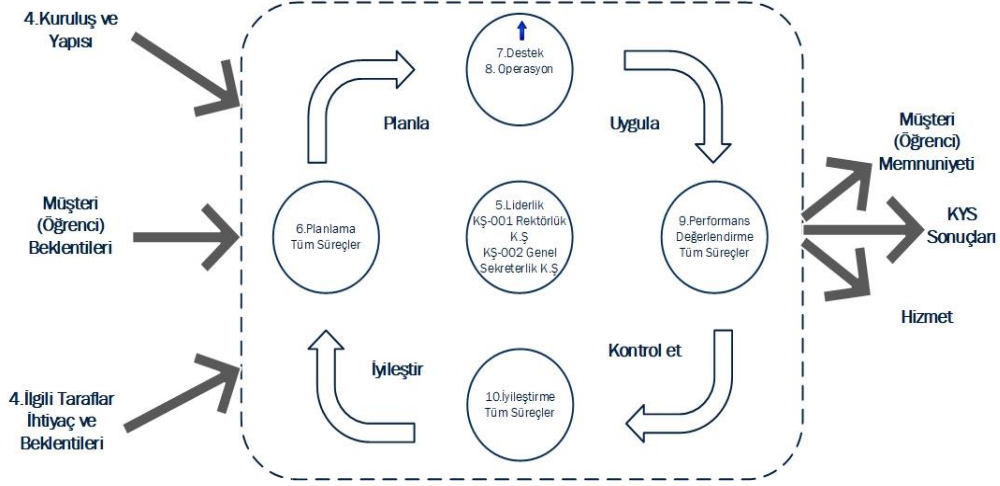
**Tablo-1:Tasarım ve Geliştirme Maddesinin Hariç Tutulma Nedeni**

TS EN ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak uygulamaya konulan İstanbul Arel Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamını, aşağıdaki hizmet alanları oluşturmaktadır.

#### 7.4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Arel bünyesindeki süreçlerin tanımlanmasına yönelik gerekli esaslar, Süreç Yönetim Prosedürü ile tanımlanmıştır. Arel'e ait tüm süreçler İş Akış Listesi'nde dokümanite edilmiştir ve portal üzerinden çalışanların erişimine açık olacak şekilde yayınlanmıştır. Arel Üniversitesi bünyesinde oluşturulan süreçlerin Kalite Yönetim Sistemi süreçleri ile olan etkileşimi aşağıdaki Arel Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Süreç Etkileşim Şema'sında (Şekil-1) görselleştirilmiştir.

Arel Üniversitesi süreçlerini tarif eden Arel Birim/Bölüm/Merkezlerince hazırlanan prosedür, rehber talimat vb. dokümanlar, Doküman Hazırlama El Kitabı'na göre hazırlanmaktadır.



**Şema - 1 Proses Etkileşim Şeması**

Arel Üniversitesi KYS'yi oluşturan dokümantasyon yapısı;

- Kalite Güvence Sistemi Politikası,
- Eğitim ve Öğretim Kalite Güvence Politikası,
- Araştırma ve Geliştirme Kalite Güvence Politikası,
- Toplumsal Katkı Kalite Güvence Politikası,
- Hesap Verebilirlik Kalite Güvence Politikası,
- Uluslararasılaşma Kalite Güvence Politikası,
- Yönetim Sistemi Kalite Güvence Politikası.
- Kalite El Kitabı,
- Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri ve Süreç Prosedürleri,
- Prosedürlerle ilişkili talimatları, kılavuzları, rehberleri, formları, planları, tabloları, listeleri, şemaları ve kalite kayıtlarını kapsar.

Dokümantasyon yapısı oluşturulurken;

- Organizasyon yapısı,
- Verilen hizmetler, geliştirilen ürünler,
- Süreçlerin karmaşıklığı ve birbirleri ile ilişkileri,
- Çalışanların tecrübe ve becerileri,
- Uymakla yükümlü olunan yasal mevzuat ve diğer gereklilikler göz önünde bulundurulmuştur.

Dokümanlar oluşturulurken dikkat edilecek esaslar, Doküman Hazırlama El Kitabında tanımlanmıştır.



## 7.5. LİDERLİK

### 7.5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 7.5.1.1. Genel

Arel Üniversitesi'nde Kalite Yönetim sisteminin planlanması, kurulması, geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin başında bölüm liderleri ve üst yönetim yer almaktadır.

Arel Üniversitesi'nde liderlik anlayışı, Lider Bildirgesi'nde tanımlanmıştır. Arel Üniversitesi için liderlik; geleceği şekillendiren ve gerçekleştiren, kuruluşun değerleri ve etik anlayışı doğrultusunda örnek olan ve sürekli güven aşılayan yöneticilerdir.

Arel Üniversitesi'nde Rektör, Rektör Yardımcısı, Dekan/Müdür, Bölüm Başkanı, Genel Sekreter, İdari Birim Direktörü/Müdürü/Koordinatörü lider olarak tanımlanmıştır

Aynı zamanda Arel Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Rektörlük kalite liderliği uygulamaları kapsamında;

- Tüm üniversitede, öğrenci ve iç/dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması için gerekli farkındalık ve bilinç düzeyinin artırılması ve kalite kültürünün yaygınlaştırılması için çaba harcar.
- Kalite Politikası oluşturur ve bunu beş yıllık Stratejik Planlarında ve internet sitesi üzerinden tüm paydaşlarla paylaşır.
- Tüm kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları, iş tanımları ile belirler ve ilan eder.
- Her beş yılda bir Stratejik Plan oluşturur ve bu planda Misyon, Vizyon ve Temel Değerleri açıklar.
- Kurumsal İç Denetim Raporunu (KİDR) hazırlar.
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- KYS'nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.

Arel Üniversitesi'nde KYS çalışmalarının Üst Yönetime raporlanması ve çalışmaların sürekliliğinin sağlanması için Üst Yönetim tarafından Yönetim Temsilcisi atanmıştır.

### 7.5.1.2. Öğrenci Odaklılık

Arel Üniversitesi'nde KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur. Öğrenci merkezli yaklaşımın 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, Rektörlük düzeyinde, dekan/müdür seviyesinde öğrenci ve çalışanların beklentileri belirlenerek bu konuda liderlik etmeye özen gösterilmektedir.

İstanbul Arel Üniversitesi Rektörlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak; Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması amacı ile periyodik olarak çeşitli anketler uygulanmaktadır. Öğrenci Memnuniyet Anketleri, Stratejik Planlama Müdürlüğü ve Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından analiz edilerek raporlaştırılır. Her dönem (yılda en az 2 kez) Öğrenci Memnuniyet Anketi uygulanır. Bununla birlikte öğrencilere sunulan hizmetler içinde çeşitli memnuniyet anketleri yapılmakta olup, bütün anket çalışmaları Anket Yönetim Prosedürü'ne göre yürütülmektedir. Anket sonuçları Üst Yönetim tarafından gerçekleştirilen toplantılarda Senato Toplantısında görüşülür.

Mezun öğrencilerin yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi, eğitim-öğretim süreçlerinin iyileştirilmesi için veri sağlanması adına Mezun İzleme Anketi uygulanmaktadır. Aynı zamanda Mezunlar ile ilgili çalışmalar ArelKAM tarafından iletişimin sürekliliği sağlanmaktadır.

Ayrıca belirli periyotlarda yeni öğrenci, mezun ve işveren memnuniyetlerinin ölçülmesi ve sonuçların iyileştirilmesi sağlanır.

Rektör Öğrenci Danışmanlığı uygulaması ile Üniversitemizin öğrencilerinden belirlenen bir ekip Rektör Öğrenci Danışmanı unvanı ile yönetim süreçlerine dâhil edilmiştir.

Öğrencilerin akademik gelişimlerinin takip edilmesi, sosyal yönlerinin güçlendirilmesi ve öğrenci sorunlarının karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilerek ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için Öğrenci Danışmanlık Sistemi benimsenmiştir.

İstanbul Arel Üniversitesi, Avrupa Yükseköğretim Alanı Yeterlilikler Çerçevesindeki (QF-EHEA) düzenlemelerle ve Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesindeki (TYYÇ) düzenlemelerle Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) kredilendirme sistemini benimsemiştir.

## **Kalite Politikası**

Arel Üniversitesi'nin Üst Yönetimi tarafından, KYS çalışmalarına yön vermesini sağlamak, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesini sağlamak, kurum kültürünü oluşturmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak için mevzuata uyum ve kurum hedeflerine çerçeve oluşturmak amacıyla Kalite Politikası oluşturulmuştur. Kalite Politikası, Arel Üniversitesi'nin amaçlarına, hedeflerine ve bağlamlarına uygun olarak doküman edilmiş olup, uygulanabilir şartları ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Politikalar, tüm Arel Üniversitesi çalışanlarının erişebildiği ortak alanda duyurulmuştur. Politikaya ilgili tarafların da ulaşabilmesi için politika, tüm toplumun erişimine açık olan Arel Üniversitesi'nin web sitesinde ([www.arel.edu.tr](http://www.arel.edu.tr)) de yayınlanmıştır.

### **7.5.2. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

Arel Üniversitesi'nin KYS'nin gerekliliklerinin karşılanmasının güvence altına alınması ve bu şartlara bağlı kalarak, her bir sürecin sahibini ve bu süreçlerde rol alan tüm çalışanlarının, iş süreçlerindeki görev, rol ve sorumlulukları görev tanımları ile belirlemiştir. Ayrıca tüm görevlerin vekaletleri dokümanite edilerek belirlenmiştir. Görev tanımları ilgili birimler tarafından hazırlanır ve yayınlanır. Sorumluluk ve yetkiler, görev tanımlarında, ilgili prosedürlerde, süreç talimatlarında ve Arel Üniversitesi Organizasyon Şeması'nda belirtilmiştir. Bununla birlikte Office 360 Programı uygulamasında duyurulmuştur.

## **7.6. PLANLAMA**

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

Arel Üniversitesi, KYS kapsamında istenen etkilerin arttırılması, iş süreçleri üzerinde istenmeyen etkilerin azaltılması ve iyileştirmelerin sağlanması için risklerini ve fırsatlarını tayin etmiştir.

Risk ve Fırsatların Arel Üniversitesi içerisindeki yönetimi Kalite Koordinatörlüğü'nün koordinasyonu ile sağlanmaktadır. KYS kapsamında her bölüm, risklerini ve fırsatlarını tayin etmekten sorumludur. Risklerin ve fırsatların belirlenmesi ve değerlendirmesi SWOT Analizi çalışmalarıyla yapılmaktadır.

### **7.6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama**

Arel Üniversitesi stratejik planlaması ve KYS Politikası çerçevesi içinde gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili KYS şartlarının sağlanması için KYS hedefleri oluşturulmuştur.

KYS hedefleri oluşturulurken Arel Üniversitesi yönetimi tarafından aşağıdaki hususlar dikkate alınır;

- Toplum beklentileri,
- Yasal mevzuatlara ve diğer gerekliliklere uyum,
- Yönetimin Gözden Geçirme faaliyetindeki bulgular ve tespitler,
- Arel Üniversitesi süreçleri ile ilgili mevcut performans seviyeleri,
- İç ve dış paydaşların memnuniyet seviyeleri,
- Öz değerlendirme sonuçları,
- KYS iç denetim bulguları,
- Arel Üniversitesi amaç ve hedeflerinin karşılanması için ihtiyaç duyulan kaynaklar,
- Finans kaynakları,
- Teknolojik yatırım imkanları.

Kalite hedefleri, stratejik planlama ve kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir şartları dikkate alan, ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve toplumsal faydayı arttırmaya uygun, izlenebilir olarak tanımlanmıştır.

Arel Üniversitesi'nin Stratejik Planında, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, İstanbul Arel Üniversitesi'nin kalite hedeflerini oluşturur. İstanbul Arel Üniversitesi'deki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları çalışmalarını yürütürler. Kalite hedefleri Stratejik Plan İzlemeleri ile takip edilir.

Kalite hedefleri Kaizen mantığına göre verilmekte olup, yılda bir yapılan Senato toplantılarında gözden geçirilmektedir.

### **7.6.3. Değişikliklerin Planlanması**

Arel Üniversitesi KYS'de değişiklik ihtiyacı tespiti, değişikliğin gerçekleştirilmesi ve yönetimi Değişim Yönetim Prosedürü' ne göre ilerler. Arel Üniversitesi'nde değişim onayı yönetim tarafından ilgili kurul toplantılarında verilmektedir. Burada yönetsel süreçlerin bütünlüğünün korunması önceliklidir, değişiklik için gerekli kaynakların temini sağlanır, değişiklik sürecinde ve yeni süreç oluştuğunda yetki ve sorumlulukları belirleyerek sürecin sürdürülebilmesi sağlanır.

## 7.7. PLANLAMA

### 7.7.1. Kaynaklar

#### 7.7.1.1. Genel

Areli Üniversitesi, KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin iyileştirilmesi, hedeflere ulaşılabilmesi, ürün ve hizmetlerin iç ve dış paydaşların beklentilerini karşılayabilmesi amacıyla gerekli kaynaklar, şu şekilde sınıflandırılmıştır;

- ✓ İnsan kaynağı
- ✓ Alt yapı
- ✓ Çalışma ortamı
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi ve tedarikçilerin performansının iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan güncel teknolojik yenilikleri takip edebilecek bilgi birikimi,
- ✓ Finansal Kaynaklar
- ✓ Arşiv ve Veri tabanları

#### 7.7.1.2. Kişiler

Arel Üniversitesi'nde insan kaynağı temini İdari Kadro Talep ve İşe Alım Prosedürü'ne göre yapılır. İşe alımı yapılan her çalışanın sahip olması gereken nitelikler, çalışanların görev tanımlarında dokümente edilmiştir.

Üst Yönetim, KYS'nin etkin şekilde uygulanması ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli insan kaynağını ilgili nitelikler ve yetkinlikler kapsamında tayin ve temin etmiştir.

#### 7.7.1.3. Altyapı

Arel Üniversitesi'nde gerekli altyapı (binalar ve yardımcı binalar, çalışma alanları, donanım ve yazılım, makine ve cihazların bakımları, ulaşım, taşıma kaynakları bilgi ve iletişim teknolojisi) belirlenmiştir ve sürekliliği sağlanmaktadır. Makine, teçhizat ve ekipman bakımlarının sorumluluğu, İdari Destek ve Teknik Hizmetler Müdürlüğü'nde olup süreç; Bakım Onarım Prosedürü'nde tanımlanmıştır. İlgili dokümanda tanımlanmış olan Periyodik Bakım Listeleri doğrultusunda çalışmalar yürütülür.

#### 7.7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Yönetim Sistemleri'nin etkin ve verimli işletilmesini sağlayacak şekilde gerekli çalışma ortamının şartları İdari Destek ve Teknik Hizmetler Müdürlüğü'nde tarafından belirlenmiştir. Tüm çalışmalar, 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı SGK Kanunu ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na uygun olarak sürdürülmektedir.

Arel Üniversitesi'nde 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). Tüm çalışanların genel ve acil sağlık ihtiyaçları kurum doktoru ve sağlık merkezi aracılığı ile giderilir. 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 iyileştirici ya da düzeltici ve önleyici aksiyonlar planlanmaktadır.

#### **7.7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Arel 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. Arel Üniversitesi'nde İzleme ve Ölçme Kaynakları eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen "Proseslerin İşletimi için Çevre" (sınıf, asansör, çalışma ofisleri, vb.) kavramını kapsamaktadır ve belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

Üniversitemiz, sağlanan kaynaklarla ilgili olarak;

- Seçilen izleme ve ölçme faaliyet tiplerinin uygun olmasını,
- Amaçlarına uygunluğun devamlılığını,
- İzleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak, dokümanite edilmiş bilginin muhafaza edilmesini güvence altına alır.

#### **7.7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Arel Üniversitesi'nde süreçlerin işletilmesi, hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak ve süreçlerde değişiklik ihtiyacı doğduğunda Arel Üniversitesi, bünyesindeki kurumsal bilgileri kullanır. Arel Üniversitesi'nde kurumsal bilgiler; kurumsal öğrenmeye hizmet eder.

İstanbul Arel Üniversitesi'nde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmaktadır.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek konular;

- Tecrübelerden elde edilen bilgiler,
- Çalışanların bilgi birikimleri, tecrübe ve deneyimleri,
- Çalışanlar tarafından iş süreçleri ile ilgili oluşturulan prosedür, talimat vb. dokümanlar

- Bilgi Teknolojileri tarafından yazılım geliştirmesi sonucunda toplanan bilgiler,
- İş süreçleri kapsamında dış paydaşlardan süreçlerle ilgili toplanan bilgiler,
- Çalışan tarafından iş süreçlerinin iyileştirilmesi için yapılan süreç iyileştirme çalışmaları çıktıları.

Bununla birlikte her sene sonu hazırlanan Yıllık Faaliyet Raporları da kurumsal bilgi olarak değerlendirilmektedir.

### **7.7.2. Yetkinlik**

Arel Üniversitesi üst yönetimi tarafından, süreçlere yönelik faaliyetleri yerine getiren çalışanların uygun eğitim, tecrübe, teknik beceriler, bilgi, belge ve sertifikalar, ehliyet, yaş konularında yeterli olması için pozisyon bazlı görev nitelikleri oluşturulmuş, çalışanlara ait görev tanımlarında belirtilmiştir.

Arel Üniversitesi'nde süreçlere yönelik yapılan faaliyetlerin gerektirdiği nitelikler dikkate alınarak uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olacak özellikler kazandırılır. Çalışanların alması gereken eğitimler, bölüm yöneticileri tarafından belirlenir. Eğitim süreci, Eğitim Prosedürü'ne göre yürütülür.

Mevcut çalışanın yeterlilikleri ve kişisel gelişim istekleri göz önüne alınarak, eğitim ihtiyaçları eğitim planlarında yer alır. Eğitim planında, alınacak eğitimler ve eğitime katılacak çalışan grubu gösterilmektedir. Bu plana göre eğitimler gerçekteştirilmektedir. Yeni işe başlayan çalışanlar için ise oryantasyon eğitimleri planlanmaktadır. Oryantasyon eğitimleri, Oryantasyon Prosedürü'nde tanımlanmıştır.

### **7.7.3. Farkındalık**

Arel Üniversitesi Rektörlüğü ve İdari birimlerde Birim Kalite Temsilcileri,

- Kalite Politikası,
- Kalite Hedefleri,
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları,
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Yukarıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır.

#### **7.7.4. İletişim**

Arel Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması bir zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür.

Arel Üniversitesi bünyesinde iletişim sistemi; outlook üzerinden mail, telefon hatları, yüz yüze görüşmeler, toplantılar, online iletişim grupları ve EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Rektör belirli zamanlarda çalışanlar ve öğrenciler ile bir araya gelerek dilek, öneri ve şikâyetlerin alınması ve en kısa sürede çözümlenmesi adına organizasyonlar gerçekleştirmektedir.

Dış iletişim ile ilgili olarak; web sayfasında İletişim kısmında santral no, mail, faks bilgileri ile tüm kurum çalışanlarının dâhili hatlarına ulaşılabilirliği sağlayan rehberde ara ve web sitesinde ara kısmı ile gerçekleştirilmektedir.

#### **7.7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi**

Arel Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu Office 360 Programı uygulamasında yönetilir. Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu;

- Kalite Politikasını,
- Kalite Hedeflerini,
- Kalite El Kitabını,
- Risk Dokümanlarını,
- Prosedürleri, talimat ve diğer tüm dokümanları,
- Kalite Yönetim Sistemi kayıtlarını içermektedir.

Arel Üniversitesi Kalite El Kitabı, kurumunun Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun en üst düzeydeki Kalite Politikası'nı ve prosedürlerini içermektedir.

Kalite El Kitabı'nın hiçbir bölümü Üst Yönetimin onayı olmadan iptal edilemez, değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez.

El kitabında;

- Kuruluşumuzun kısa bir tanıtımı yapılmış,
- Kalite Yönetim Sistemi sisteminin kapsamı belirtilmiş,
- Söz konusu standartların her bir maddesinin nasıl karşılandığı açıklanmıştır.



Bunu yaparken;

- Uygulama için bir doküman öngörülmişse, ona atıf yapılmış ve dolayısıyla açıklama kısa tutulmuş,
- Uygulama için bir doküman öngörülmemişse, açıklama geniş tutularak uygulamanın o maddedeki esaslara göre yürütülmesi amaçlanmıştır.

Bu genel çerçevede içerisinde, el kitabı;

- Belgelendirme kuruluşu için bir sunum kitabı,
- İlgili taraflar için bir tanıtım kitabı,
- Kuruluşumuza yeni başlayan çalışanlar için bir eğitim aracı,
- Mevcut çalışanlar için uyulması zorunlu bir kılavuzdur.

Arel Üniversitesi'nde dokümante edilmiş bilgiler oluşturulurken ve güncellenirken Office 360 Programı uygulaması içinde oluşturulan şablona uyulmaktadır.

Arel Üniversitesi'nde tüm dokümante edilmiş bilgiler Doküman Hazırlama El Kitabı'na göre hazırlanır, kontrol edilir. Yönergede aşağıdaki kontroller tanımlanmıştır.

- Yayınlanmadan önce dokümanların yeterlilik açısından onaylanması,
- Dokümanların gözden geçirilmesi, gerektiğinde revize edilmesi ve tekrar onaylanması,
- Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesi,
- Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının Doküman Hazırlama El Kitabı'na göre, elektronik ortamda dağıtılması,
- Uygun şekilde korunması,
- Dokümanların okunabilir, erişilebilir olması,
- Dış kaynaklı dokümanların kontrol edilmesi,
- Güncelliğini yitirmiş dokümanların kullanımının önlenmesi,
- Korunması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması.

## 7.8. OPERASYON

### 7.8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Arel Üniversitesi'nde ürün/hizmet gerçekleştirilmesi için gerekli süreçler planlanmış ve geliştirilmektedir. Bu süreçlerini planlarken Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerini de dikkate almaktadır. Süreç Yönetim Prosedürü doğrultusunda işlemektedir.

Ürün/hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdakilere dikkat edilmektedir;

- Stratejiler,
- Ürün/hizmet için Kalite Hedefleri ve şartlar,
- Süreçlerin gerçekleştirilmesi için ilgili dokümanlar ve gerekli kaynaklar,
- Gerekli kabul kriterleri,
- Gerçekleştirilen süreçlere ait gereken kayıtlar planlanmıştır.

Arel Üniversitesi'nde süreçlerde ürünü/hizmeti gerçekleştirmek için gerekli olan makine, teçhizat, çalışan, bilgi gibi kaynaklar sağlanmış, süreçleri yönlendiren dökümanlar (prosedür, talimat vs.) oluşturulmuştur.

İstanbul Arel Üniversitesi eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; İstanbul Arel Üniversitesi'nde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması ve ilgili süreçlerin sürdürülebilir olmasını katkı sağlayan İdari Birimlerin uhdesindeki işlemlerini kapsar.

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

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

### 7.8.2. Verilen Hizmetler İçin Şartlar

#### 7.8.2.1. Müşteri (Öğrenci) İle İletişim

Yükseköğrenim için yürürlükte bulunan şartların uygulanmasının yanı sıra, Arel Üniversitesi-KYS kapsamında öğrenci odaklı olma ve tüm paydaşları gözetme konusundaki hassasiyet Arel Üniversitesi Kalite Politikasında belirtilmiştir. KYS uygulamalarında yol haritası İstanbul Arel Üniversitesi Stratejik Planda belirlenen ve hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci ve tüm paydaşların, ilgili tarafların memnuniyetinin artırılmasına yönelik oluşturulan amaçlar ve bu amaçlar doğrultusundaki hedeflerdir.

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri kayıt işleminden mezuniyetine kadar hassasiyetle takip edilmektedir. Öğrenci şikayetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin;

- Arelim Uygulaması,
- Öğrencilere verilen arel.edu.tr uzantılı e-mailler,
- Memnuniyet anketleri,
- Öğrenci Danışmanlığı Uygulaması, vb. faaliyetlerle iletişim sağlanmakta geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir. Faaliyetler kapsamında oluşan özel şartlar, ilgili yönetim kurullarında ve Senatoda görüşülür. Yönetmelik ve yönergelerde gerekli değişiklikler yapılır.

#### **7.8.2.2. Verilen Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde verilen hizmetlere ait şartlar 2547 sayılı YÖK Kanunu ve ilgili diğer mevzuatlarda tanımlanmaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemleri ve akademik süreçler dışında öğrenciye verilen hizmetlere yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

#### **7.8.2.3. Verilen Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi**

Verilen hizmetlerinin sağlıklı ve etkin bir biçimde yürütülmesi için her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır. Gözden geçirme faaliyetinin sistematik bir hale getirilmesi amacıyla Senato'da görüşülmektedir.

Sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla da Sürekli İyileştirme Prosedürü takip edilmektedir.

#### **7.8.2.4. Verilen Hizmetler için Şartların Değişmesi**

YÖK, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu çerçevesinde şartları değiştirme yetkisine sahiptir. Üst kurum veya kuruluşların mevzuatlarında yapılan değişiklikler Hukuk Müşavirliği ve Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından takip edilerek ilgili birim yöneticilere bilgi verilmektedir. Ek olarak her birim kendi dış dokümanlarına yönelik mevzuat veya uygulama değişikliklerini takip etmektedir.

İstanbul Arel Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlere yönelik proseslerde herhangi bir değişiklik yapıldığı zaman bu değişiklik ilgili Birim Sorumlusu tarafından takip edilir ve Birim Kalite Temsilcisi bilgilendirilir.

Proses veya hizmet koşullarında yapılan değişiklikler, web sayfaları aracılığı ile tıp paydaşlara duyurulmaktadır. Değişiklikten etkilenen dokümantasyonun revize edilmesi ise İstanbul Arel Üniversitesi Doküman Hazırlama El Kitabı ile sağlanmaktadır.

### **7.8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Bu Standart maddesi, Kalite El Kitabının 4.3. maddesi Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı bölümünde Tablo 1 'de tanımlanan gerekçe ile Kalite Yönetim Sistemimizden hariç tutulmuştur.

### **7.8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

#### **7.8.4.1. Genel**

Arel Üniversitesi'nde satın alınan hizmet/ürünlerin, Satınalma Prosedürü'nde belirlenmiş satınalma şartlarına uygunluğu sağlanmaktadır. Arel Üniversitesi'ne özel üretim yapan/hizmet sunan tedarikçilerle yapılan sözleşmelerde teknik ve diğer özellikler tanımlanmıştır. Ayrıca ürün/hizmet kalitesini etkileyen ürün ve hizmetler için şartnameler hazırlanmıştır. Arel Üniversitesi tedarikçilerini yapım kalitesi, yapım fiyatı ve teslim süresi açısından değerlendirmekte ve buna göre Tedarikçi Listesi oluşturulmaktadır.

Ürün/hizmet alınan tedarikçilerin değerlendirilmesi Satınalma Prosedürü'ne göre yürütülmektedir.

#### **7.8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Satılacak ürün/hizmetleri tanımlayan satınalma bilgileri, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamaların tamamını önleyecek bir kapsamda ve gerekli içerik olacak şekilde "EBYS" den yapılmaktadır.

#### **7.8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

Arel Üniversitesi aşağıdakilerle ilgili dış tedarikçiye bilgi sağlamaktadır:

- a. Tedarik edilecek, süreç, ürün ve hizmetler,
- b. Aşağıdakilerin onaylanması:
  1. Ürün ve hizmetler,
  2. Yöntemler, süreçler ve teçhizat,
  3. Ürün ve hizmetlerin piyasaya sürülmesi.
- c. Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterlilik,

- d. Dış tedarikçilerin kuruluş ile etkileşimi,
- e. Kuruluş tarafından dış tedarikçilerin performansına uygulayacağı kontrol ve izleme,
- f. Kuruluş veya paydaşı tarafından dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri.

Dış tedarikçilerle kurulan iletişim yöntemi Satınalma Prosedürü'nde tanımlanmıştır.

## **7.8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

### **7.8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

İstanbul Arel Üniversitesi bünyesinde verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından faaliyet raporları ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilmektedir. Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işleri ve mezuniyet işlemleri gibi konuları kapsamaktadır. Her süreçte konu hakkında uzman ve görev tanımları çerçevesinde yetkin kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin ortadan kaldırılması yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesi için ait uygun altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Bu kapsamda verilen hizmetleri tanımlayan İş Akışları hazırlanarak Office 360 Programı uygulamasında yayınlanmıştır. Verilen hizmetlerin kontrolünü sağlayan diğer önemli husus ise; YÖK tarafından gerçekleştirilen kalite güvence ve değerlendirme denetiminin periyodik olarak yapılmasıdır.

### **7.8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası vermektedir. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalar diploma numaraları ile, araç, gereç ve ekipmanlar ise demirbaş numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

### **7.8.5.3. Müşteri (Hedef Kitle) veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

İstanbul Arel Üniversitesi, 6698 Kişisel Verilen Korunması Kanunu kapsamında öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunmasını ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır.

İstanbul Arel Üniversitesi, ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri 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

Bahse konu evraklar niteliğine göre arşivde ve/veya dijital ortamda muhafaza edilmektedir. Herhangi bir öğrenciye ait mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde ilgili birim öğrenci veya diğer paydaşlara bilgi vermekte ve ne olduğu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

İstanbul Arel Üniversitesi, akademik ve idari kadrolu personelin ve ders saat ücreti ile anlaşma yapılan akademisyenlerin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Özlük dosyaları
- Sağlık kayıtları

Bahse konu olan veriler Arel HR sisteminde, evraklar ise arşiv dosyalarında muhafaza edilmekte ve Kişisel verilerin korunması kanunu gereğince muhafaza edilmektedir.

Hem müşteri hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bu tür durumlar müşteriye veya dış tedarikçiye rapor edilir ve ne olduğu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

#### **7.8.5.4. Muhafaza**

İstanbul Arel Üniversitesi hizmetlerin sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Arşiv alanlarında yangın riskine karşı gerekli tedbirler alınarak Yangın söndürme tüplerinin aktifliği sağlanmaktadır. Muhafaza; tanımlama, arşivleme, taşıma ve korumayı içerir.

#### **7.8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler**

İstanbul Arel Üniversitesi öğrencileri ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler (Öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler) mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır.

Ayrıca İstanbul Arel Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini, uyguladığı Mezun Yeterlilik Anketi ve YÖBİS verileri

doğrultusunda Kariyer Planlama, Uygulama ve Araştırma Merkezi ArelKAM aracılığı ile yılda bir kez ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlanmaktadır. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi planlanır.

#### **7.8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Dış paydaş beklenti ve talepleri doğrultusunda yapılma kararı alınan revizyon çalışmaları, Değişim Yönetimi Prosedürü'ne göre yürütülür.

#### **7.8.6. Hizmet Sunumu**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler, kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır. Eğitim Hizmeti sunumunda öğrencilerin belirlenen çıktılarını kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) 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.

#### **7.8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

İstanbul Arel Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren idari birimlerde yürütülen proselere ilişkin çıktıların uygunluğu, hedef performans göstergelerine göre bu doğrultuda hazırlanmış olan Hedef Takip Analizleri, SWOT Analizleri, Paydaş değerlendirme anketleri ile değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin düzeltilmesi, hizmetin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilerin uygun olmayan hizmet durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmet ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışlarının içinde yer almaktadır. Buna göre gerçekleştirilecek kontroller ve kontrol neticesinde uygunsuzluk durumunda yapılacak işlemler, ilgili düzeltici faaliyet çalışmaları kapsamında yürütülmektedir.

### **PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

#### **7.9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme**

##### **7.9.1.1. Genel**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde, hizmetlerinin KYS kapsamında istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Çalışmalar, akademik ve idari birimlerden yıllık olarak alınan veriler doğrultusunda oluşturulan Faaliyet Raporu'yla izlenmektedir.

İstanbul Arel Üniversitesi Stratejik Planının etkinliği her yıl yapılan değerlendirme ile izlenmekte ve ölçümlenmektedir. İzleme, analiz ve değerlendirme için Kurumsal Risk ve Güvence Koordinatörlüğü oluşturulmuş ve görev tanımı belirlenmiştir. Kurumsal Risk ve Güvence Koordinatörlüğü İç Denetim Yönergesi doğrultusunda görevlerini yürütür. Hazırlanan denetim raporları Rektörlük ve Müttevelli Heyeti Denetim Komitesi toplantılarında değerlendirilir.

#### **7.9.1.2. Müşteri (Hedef Kitle) Memnuniyeti**

İstanbul Arel Üniversitesi sunmuş olduğu ürün/hizmetlerinin paydaşların beklentilerini ne derecede karşılayabildiği hedef kitle memnuniyeti ile izlenmektedir. İlgili süreç Anket Yönetimi Prosedürü'ne göre yürütülmektedir.

#### **7.9.1.3. Analiz ve Değerlendirme**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için veriler belirlenmiştir. Bu veriler uygun aralıklarla analiz edilmektedir.

Veri analizi aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamaktadır:

- Anket sonuçları,
- Strateji gösterge gerçekleştirmeleri,
- Politika performans göstergeleri,
- Süreçlerin performans sonuçları,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin performansı ve etkinliği,
- İyileştirmeye açık alanların durumu,
- Dış tedarikçi performans değerlendirmeleri,
- İç denetim değerlendirme sonuçları,
- Kurul komite, ekip çalışma ve kararları.

#### **7.9.2. İç Denetim**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemi standardının şartlarına ve İstanbul Arel Üniversitesi dokümanlarında tanımlanmış olduğu kendi şartlarına uygun olarak faaliyetlerin yerine getirilip getirilmediğinin kontrolü için yılda bir iç denetim yerine getirilmektedir.

İç denetimler, her yıl sonunda önceki denetim raporları ve departman süreçleri kapsamında bir sonraki yıl için hazırlanan plan dahilinde gerçekleştirilmektedir. İç denetimi sonunda tespit edilen uygunsuzluklar başlatılmaktadır. İlgili kayıtlar EBYS üzerinden İç denetimlerin sonucu denetlenen



bölüm sorumlularına EBYS'den paylaşılmaktadır. Bu bulgular zamanı geldiğinde de kontrolü sağlanmaktadır.

### **7.9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

İstanbul Arel Üniversitesi'nde KYS'nin amacına uygunluğunun, yeterliğinin, etkinliğinin ve kurumun stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını güvence altına almak için Senato Toplantısı gerçekleştirilir ve KYS'nin uygunluğu ve etkinliği değerlendirilir.

## **7.10. İYİLEŞTİRME**

### **7.10.1. Genel**

İstanbul Arel Üniversitesi KYS'nin iyileştirilmesi için fırsatları tayin etmekte, paydaş beklentilerini karşılamak ve memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

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

### **7.10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

İstanbul Arel Üniversitesi tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve düzeltici faaliyetler yürütülmektedir.

### **7.10.3. Sürekli İyileştirme**

İstanbul Arel Üniversitesi faaliyet gerçekleştirmeleri, kalite iç denetim/ dış denetim sonuçları, öz değerlendirme/ dış değerlendirme sonuçları, süreç iyileştirme çalışmaları, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Süreç iyileştirme çalışmaları kapsamında süreç ekiplerinin iyileştirme ve geliştirme odaklı çalışması Süreç Yönetim Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. Ayrıca kurul komite ekip kararları da süreç iyileştirme çalışmalarına girdi oluşturmaktadır.