

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

1. AMAÇ

Yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Fenerbahçe Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. KAPSAM

Akademik ve İdari süreçleri kapsamaktadır.

3. ATIF YAPILAN STANDART ve/veya DOKÜMANLAR

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi

ISO 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

4. TANIMLAR

BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

BKYS: Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

FBÜ: Fenerbahçe Üniversitesi

GZFT: Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

PDKS: Personel Devam Kontrol Sistemi

YÖK: Yükseköğretim Kurulu

YÖKAK: Yükseköğretim Kalite Kurulu

5. KURULUŞUN BAĞLAMİ

5.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

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

İç faktörler, üniversitenin faaliyetlerini ve stratejik yönelimini etkileyen değerler, kurum kültürü, kurumsal hafıza, mevcut kaynak ve altyapı durumu, organizasyonel yapı ve performans ile akademik ve idari hizmetlerin niteliği ve paydaş beklentilerini kapsamaktadır.

Dış faktörler ise üniversitenin içinde bulunduğu hukuki çerçeve, teknolojik gelişmeler, yükseköğretim alanındaki rekabet koşulları, sosyal ve kültürel çevre, coğrafi konum ve ekonomik şartlardan oluşmaktadır.

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Fenerbahçe Üniversitesinde her beş yılda bir Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından, iç ve dış paydaş görüşlerini de içeren kapsamlı bir GZFT analizi gerçekleştirilmektedir. Bu analiz, üniversitenin güçlü ve zayıf yönlerinin sistematik biçimde tespit edilmesini ve potansiyel fırsat ile tehditlerin belirlenmesini sağlar.

GZFT analizi sonuçları doğrultusunda; güçlü yönlerin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerin iyileştirilmesi, olası tehditlerin etkilerinin azaltılması ve fırsatların kuruma katkı sağlayacak şekilde değerlendirilmesi amacıyla beş yıllık Stratejik Plan hazırlanır. Stratejik Plan; üniversitenin temel ilke, politika ve önceliklerini, bu önceliklere ulaşmak için izlenecek yöntemleri ve kaynak tahsisini düzenleyen orta vadeli kurumsal yol haritasıdır.

5.1.1. Tarihçe

Fenerbahçe Eğitim, Kültür ve Sağlık Vakfının kurucusu olduğu Fenerbahçe Üniversitesi 24 Kasım 2016 tarihli Resmî Gazete 'de yayımlanan Kanun ile tüzel kişiliğini kazanmıştır.

Lisans düzeyinde toplam 7 fakülte bünyesinde 33 bölümde ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu bünyesinde 15 programda eğitim öğretime devam edilmektedir. Lisansüstü Eğitim Enstitüsünde ise 19 yüksek lisans, 2 doktora programı bulunmaktadır.

Kurulduğu tarihten itibaren öğretim elemanı kadrosunu güçlendiren, İngilizce ön lisans ve lisans program sayısını arttıran, yabancı diller bölümünü yapılandırarak öğrencilerine hazırlık ve sonrası öğrenim yıllarında güçlü dil öğrenimi fırsatı sunan Fenerbahçe Üniversitesi süreli yayımlanan Sağlık, Sosyal, Spor Bilimleri ile Mimarlık ve Mühendislik alanlarındaki uluslararası bilimsel dergileri ile bilimsel çalışmalara yön vermektedir.

YÖK UYGAR kapsamında kurulmuş olan Avrupa Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, İnovasyon ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi, Siber Alan Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Spor Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi, Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi ve Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Fenerbahçe Üniversitesi bünyesinde uygulama ve araştırma faaliyetleri sürdürülmektedir. Bu yedi merkez sayesinde uluslararası iş birlikleri, proje çalışmaları ve değişim programları etkin olmaya başlamıştır. Ayrıca Üniversite Erasmus+ değişim programına kabul edilmiş, ikili anlaşmalar yapılmaya başlanmıştır.

Fenerbahçe Üniversitesi dünya dillerine hâkim, inovatif ve yaratıcı düşünceye açık, bilimsel gelişime odaklanmış, sosyal ve akademik gelişimini tamamlamış bireyler yetiştirmek ve dünyanın önde gelen üniversiteleri arasında yer almak hedefini benimsemiştir.

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Uluslararasılaşma hedefiyle hareket eden Fenerbahçe Üniversitesi, uluslararası öğrencilere eğitim öğretim fırsatı sunarken, çok kültürlülüğü ve çeşitliliği benimseyen bir öğrenme ortamı yaratarak uluslararası alanda saygın bir üniversite olma yolunda kararlılıkla yürümektedir. Bu bağlamda uluslararası öğrenci ve öğretim elemanı sayısı her geçen gün artmaktadır.

5.1.2. Kuruluş ve Yerleşim

Fenerbahçe Üniversitesi şehrin merkezinde konumlanan yerleşkesiyle, çok kültürlülüğü ve çeşitliliği benimseyen bir öğrenme ortamında kaliteli bir eğitim hayatı sunarken, sahip olduğu olanakları ve akademik alandaki donanımlı insan kaynağıyla öğrencilerini bilim, teknoloji, sanat, kültür ve spor alanlarında değer üreten, toplumsal alanda öncü bireyler hâline getiren, girdiği her ortamda fark yaratan ve iş hayatında aranan kişiler hâline getiriyor.

FAKÜLTELER

Eczacılık Fakültesi
İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi
İletişim Fakültesi
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Spor Bilimleri Fakültesi

MESLEK YÜKSEKOKULU

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YABANCI DİLLER BÖLÜMÜ

İDARI BİRİMLER

Hukuk Müşavirliği
Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı
Marka ve İletişim Daire Başkanlığı
Mali İşler Daire Başkanlığı
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
Satın Alma ve İhale Daire Başkanlığı
Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı
Uluslararası Ofis Daire Başkanlığı
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
Yazı İşleri Daire Başkanlığı

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Kariyer Merkezi ve Mezunlar Ofisi Şube Müdürlüğü

5.1.3. Kurumsal Değerler

Misyon

Bilim, teknoloji, sanat, kültür ve spor alanlarında eğitim öğretim ile değer üretebilen bir üniversite olarak; araştırmaya, geliştirmeye, yaşam boyu öğrenmeye ve yeniliklere önem veren toplumsal alanda öncü bireyler yetiştirmek.

Vizyon

Ulusal ve uluslararası düzeyde, bilim, teknoloji, kültür, sanat ve spor alanlarında tüm paydaşlarına donanım katan, onları etkileşimli olarak geliştiren ve tüm mensuplarının iyi insan olarak kendilerini gerçekleştirebildikleri saygın bir üniversite olarak tüm dünyada kabul görmek.

Temel Değerler

- Ulusal ve uluslararası değerleri benimsemek
- İyi yönetişime sahip olmak
- Akademik özgürlüğe önem vermek
- Sürdürülebilir olmak
- Yenilikçi olmak
- Girişimci olmak
- Kamusal ve sosyal sorumluluğa önem vermek
- Toplam Kalite Yönetimi felsefesine sahip olmak

5.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Fenerbahçe Üniversitesi, öğrenciler, akademik ve idari personel, mezunlar ve diğer paydaşların ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak için düzenli anketler ve geri bildirim mekanizmaları kullanır. Üniversite, paydaşlarının beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini artırmak amacıyla topladığı verileri analiz ederek, hizmetlerini ve süreçlerini sürekli olarak iyileştirir ve geliştirir.

Referanslar:

LS.KYS.11 Paydaş Analizi ve Beklentisi Listesi

5.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

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

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

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

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı: Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmektedir.

Fenerbahçe Üniversitesi ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

Kalite Yönetim Sistemi Üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapıldığında, FBÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin yanı sıra araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, bilim iletişimi olmak üzere birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. BAP, TEKMER kurulumu ve yönetimi, bilim iletişimine, toplumsal katkı yönelik faaliyetler, spor faaliyetleri, bilimsel etkinlikler, mezunlara yönelik hizmetler vb. örnek olarak verilebilir. Bu faaliyetlerin bir kısmı FBÜ tarafından yürütülürken, bir kısmı da FBÜ liderliği, katılımı ve yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, iç ve dış paydaş katılımı altında sürdürülmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

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

Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Planda yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamış ve uygulamaktadır.

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

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

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için iş akışları oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sisteminin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümantasyon FBU Portal alanında Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi FBU Portal alanında tanımlanmış olup akademik ve idari personel tarafından ulaşılabilir durumdadır.

İç ve dış paydaşlarımızın kullanması gereken dokümanlarımız Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı web sayfamızda ve ilgili birimlerin web sayfalarında erişilebilir durumdadır.

Referanslar:

İş Akışları Dokümanları

Stratejik Plan

5.4. Liderlik

5.4.1. Liderlik ve Taahhüt

Genel

Rektörlük 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.

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

- Üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütmek,
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturmak, entegre olarak yönetilmesini sağlamak
- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütmek ve YGG toplantılarıyla süreci kontrol etmek,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlamak,
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri desteklemek, yönlendirmek ve katılımlarını sağlamak,
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek,
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için desteklemek.

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Referanslar:

PR.KYS.04 **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü**

Paydaş Odağı

Ülkemizin kalkınma hedeflerini hem de öğrencilerimizin taleplerini odağına alarak, kaynakları en etkili biçimde yönetmeyi amaçlar. Öğrenci memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak temel önceliğimizdir. Bu hedefle Rektörlüğümüz, öğrenci beklentilerini doğru tespit etmek ve bu beklentilere uygun stratejiler geliştirmek adına gerekli tüm idari altyapıyı kararlılıkla uygulamaktadır. Öğrenci talepleri Rektörlük, Akademik ve İdari Birimler bazında alınmakta, değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Akademik ve İdari Birimlere uygulanan anketler ile geri bildirimler alınmakta ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Dış paydaşlarımıza yapılan anket sonuçları da değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Sene içerisinde uygulanan anketler ile de gerekli değerlendirmeler yapılmaktadır.

Referanslar:

Rektöre Sor [Fenerbahçe Üniversitesi](#)

Dekana Sor, Müdüre Sor

Dilek ve Şikayet Kutuları

Politika

Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemizin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarla paylaşılmış ve web sitemizde de yayınlanmıştır. Kalite Politikası, stratejik plan oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Kalite Politikamız her yıl yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve gerekli olduğu durumlarda güncellenmektedir. Kalite Politikamız akademik ve idari personelimiz ile paylaşılmakta ve web sitemizde yayınlanarak kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Referanslar:

PO.KYS.01 **Kalite Politikası**

PR.KYS.04 **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü**

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve dokümantasyon sistemimizde tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve personel ile paylaşılmış, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi'nde ve tüm personelin Mozaik Sistemi'nde de yer almaktadır.

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Üniversitemiz organizasyon yapısını organizasyon şemasında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev, yetki ve sorumlulukları dokümanlarında tanımlamıştır. Vekâlet, İdari ve Akademik Personel Vekalet Listesi ile belirlenmiştir.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirmekten sorumludur.

Referanslar:

Organizasyon Şeması

Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Vekalet Listesi

6. Planlama

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizde tüm birimlerde risk analizi çalışmalar yapılmaktadır. Riskin tanımı ve risk azaltıcı mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk analizi yöntemi Risk Analizi, Değerlendirme ve İşleme Prosedürü ile tanımlanmıştır.

Tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. 2022-2026 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen GZFT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu ve Stratejik Geliştirme ve Kalite Daire Başkanlığı tarafından GZFT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir. Sonuçlar Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından değerlendirilip gerekli ise aksiyonların alınması sağlanmaktadır. Risk Analizleri ve Stratejik Plan Değerlendirme Raporları Kalite Komisyonu tarafından da değerlendirilmektedir.

Referanslar:

PR.KYS.08 Risk Analizi, Değerlendirme ve İşleme Prosedürü

TB.KYS.01 Risk Analizi Değerlendirme ve İşleme Tablosu

PR.KYS.03 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

6.2.Kalite Güvence Sistemi ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, kalite hedeflerimizi oluşturur. Tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Göstergeler süreçlerde takip amaçlı ve performans göstergesi olmak üzere 2 türde belirlenmiştir. Hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı kalite faaliyet planları sorumlu, termin, kaynak ve planlanan zamanlar

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

olarak belirlenir ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir. Hedefler ve faaliyet planlarının durumları takip edilmektedir.

Referanslar:

PR.KYS.04 **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü**
Fenerbahçe Üniversitesi Stratejik Plan

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

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

Majör değişikliklerin planlaması Değişiklik Talep Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referanslar:

PR.KYS.07 **Değişiklik Yönetim Prosedürü**
FR.KYS.15 **Değişiklik Talep Formu**

7. Destek

7.1. Kaynaklar

Fenerbahçe Üniversitesi Rektörlüğü;

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için,

gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda Satın Alma ve İhale Daire Başkanlığı tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

7.2. Kişiler

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

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

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmektedir.

Referanslar:

PR.IKDB.01 Akademik ve İdari Personel Atama ve İş Süreçleri Prosedürü

7.3. Altyapı

FBÜ’de verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

- a) Laboratuvar, derslik, spor alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- b) Yazılım ve donanım dâhi olmak üzere araç, gereç, ekipman
- c) Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

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

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı tarafından yönetilmektedir.

Referanslar:

Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Görev Tanımları
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Görev Tanımları

7.4. Çalışma Ortamı

FBÜ’de 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).

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

Referanslar:

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

İdari Personel Memnuniyeti Anketi

7.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

FBÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

Referanslar:

Cihaz Kullanım Talimatları

7.6. Kurumsal Bilgi

Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu olanaklar ve ürettiği entelektüel kurumsal içeriğin sürekliliğini sağlamak ve toplumsal katkı sunmak adına erişilebilirliği internet sayfalarından, Kütüphane Kurumsal Açık Erişim Arşivinden, Fenerbahçe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Spor Bilimleri Dergisi, Sosyal Bilimler Dergisi ve Tasarım Mimarlık ve Mühendislik Dergisi aracılığıyla sağlar. Kütüphane Kurumsal Açık Erişim Arşivi akademisyenlerin profilleri, makaleleri, projeleri ve öğrenci projeleri, kurum tezlerini kapsar.

Referanslar:

PO.KYS.12 Kamuoyu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik Politikası

7.7. Yeterlilik

Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev, Yetki ve Sorumlulukları kapsamında dokümante edilmiştir.

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

Referanslar:

Görev, Yetki ve Sorumlulukları

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

7.8. Farkındalık

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

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

7.9. İletişim

FBÜ'de KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

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

Dış iletişim ise; internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimin bir parçasıdır

Hem iç hem de dış iletişimde;

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

7.10. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.10.1. Dokümantasyonun Hazırlanması ve Güncellenmesi

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

KYS Dokümantasyonu; kurumsal süreçlerin standartlara uygun, etkin ve sürdürülebilir bir yapıda yürütülmesi için gereken politika ve metotların bütünüdür. Bu yapı, birbirini tamamlayan şu temel katmanlardan oluşur:

- **Stratejik Temeller:** Misyon, vizyon ve kalite politikası ile üniversitenin gelecek vizyonu çizilir.
- **Performans Odaklılık:** Stratejik Plan ile somut hedefler belirlenir ve başarı ölçütleri takip edilir.

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

- **Sistem Rehberliği:** Kalite El Kitabı, yönetim sisteminin anayasası niteliğinde olup uygulama yöntemlerini belirler.
- **Operasyonel Standartlar:** Prosedürler, iş akışları ve görev, yetki ve sorumluluk dokümanlarıyla süreçlerin 'nasıl' ve 'kim tarafından' yürütüleceği netleştirilir.
- **Veri ve Kanıt Yönetimi:** Formlar ve kayıtlar aracılığıyla süreçlerin izlenebilirliği sağlanarak iyileştirme için gerekli veriler toplanır.

KYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

Referanslar:

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

7.10.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Strateji ve Kalite Daire Başkanlığına iletilir. Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar Genel Sekreterlik onayı ile yayınlar.

Referanslar:

PR.KYS.02 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. Operasyon

8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

FBÜ'de eğitim öğretim hizmetlerinin yüksek standartlarda sunulması, hizmet öncesi yürütülen stratejik planlama ve hazırlık faaliyetlerine dayanır. Bu süreç; bölümlerin kontenjan analizlerinden akademik takvim yönetimine, öğretim kadrosu planlamasından sınav organizasyonlarına kadar geniş bir operasyonel yelpazeyi kapsar. FBÜ KYS dokümantasyonunda tanımlanan bu metotlar, ulusal mevzuatla tam uyum içinde yürütülür. Eğitim kalitemiz, YÖK ve YÖKAK standartları çerçevesinde sürekli denetime tabi tutularak kalite güvencesi altında tutulmaktadır.

8.2. Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1.Paydaş ile İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözülmesi, Rektöre Sor, Dekana/Müdüre Sor ve Dilek ve Şikayet Kutuları ile yapılmaktadır.

Eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

Referanslar:

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

PR.KYS.09 Anket Uygulama Prosedürü

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Fenerbahçe Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin çerçevesi; ulusal yasal mevzuat, Bologna Süreci kriterleri ve üniversitemizin modern akademik olanakları ile öğrencilerimizin dinamik ihtiyaçları esas alınarak yapılandırılmıştır. FBÜ, eğitim programlarının özelliklerini, öğrenci kabul ve yerleştirme süreçlerini Yükseköğretim Kurulu, ÖSYM, Temel Yeterlilikler Çerçevesi, program akreditasyon kuruluşları tarafından belirlenen güncel standartlar dahilinde yönetir. Tüm kayıt operasyonları ve akademik süreçler, Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmış olup, her aşama kalite güvencesi altında titizlikle uygulanmaktadır.

8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Bologna Sistemi kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır. Üniversitemizde ve fakülte/müdürlüklerde eğitim hizmetleri ile ilgili komisyonlarda değerlendirmeler yapılmakta ve iyileştirme/güncelleştirme çalışmalar yapılmaktadır.

Referanslar:

Paydaş Anketleri

Komisyon Toplantı Tutanakları

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Fenerbahçe Üniversitesinde eğitim hizmetlerindeki olası güncellemeler, öğrenci deneyimini kesintiye uğratmamak adına proaktif bir yaklaşımla yönetilir. Herhangi bir değişiklik durumunda, güncel bilgiler **Bologna Bilgi Sistemi** ve ilgili akademik birimlerin web sayfaları üzerinden eş zamanlı olarak öğrencilerimize duyurulur. Süreçten etkilenen tüm akademik ve idari dokümanların revizyonu eş zamanlı olarak yapılmaktadır.

8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

FBÜ Eğitim Tasarımı ve Müfredat Geliştirme Süreçleri

Fenerbahçe Üniversitesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm yapısal bilgiler, uluslararası şeffaflık ilkeleri gereği Bologna Bilgi Sistemi üzerinde tanımlıdır. Yeni programların açılması, mevcut derslerin güncellenmesi ve yeterlilik matrislerinin oluşturulması; üniversitemizin akademik vizyonu ile Yükseköğretim Kurulu mevzuatı ve Bologna Süreci standartlarının uyumuyla gerçekleştirilir. Bu doğrultuda, tasarım ve geliştirme faaliyetleri yasal çerçeveye, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi ve Ulusal

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Çekirdek Eğitim Programları tam bağlılık içerisinde yürütülür. Süreçlerin operasyonel adımları, FBÜ Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan Akademik İş Akış Süreçleri ile güvence altına alınmıştır.

Referanslar:

İş Akışları

8.4.Dışarıdan Alınan Hizmetlerin Kontrolü

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

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

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

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

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren Satın Alma ve İhale Daire Başkanlığı tarafından yıllık olarak yapılmakta ve değerlendirme sonuçlarına göre tedarikçilerle belirlenmektedir.

Referanslar:

PR.SAİDB.01 Satın Alma Prosedürü

PR.SAİDB.02 Tedarikçi Seçme, Değerlendirme ve Ölçme Prosedürü

8.5.Hizmet Sunumu

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

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

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

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

Referanslar:

Ön lisans ve Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği
YÖN.REK.15 Ön Lisans ve Lisans Muafiyet ve İntibak İşlemleri Yönergesi
IA.OID.01 Akademik Takvim Hazırlama Süreci
IA.OID.11 Ön Lisans ve Lisans Muafiyet ve İntibak İşlemleri Yönergesi

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS, OIS, Mozaik, UNISIS, BKYS, FBU Portal sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, PDKS, İzin Formları, öğrenciler öğrenci numarası, yoklamalar, notlar, ödemeler diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipman takibi sistemler ile sağlanmaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

Referanslar:

FBU Portal

8.5.3. İç ve Dış Paydaşa Ait Mülkiyet

FBÜ, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Fenerbahçe Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan paydaş mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus cüzdanı bilgileri

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

- Kayıt formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

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

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır.

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi hâlinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

Referanslar:

YÖN.REK.20 Arşiv Yönergesi

Fikri Mülkiyet Haklarına İlişkin İlke ve Esaslar Yönergesi

Staj Değerlendirme Formları

Bitirme Projesi Yönergeleri

8.5.5 Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

Mezunların memnuniyetlerini ve beklentileri yılda bir kez ölçümleyerek mezuniyet sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlar, dış paydaş ve danışma kurullarından gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Referanslar:

Mezun Anketleri

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Dış Paydaş Anketi

YÖN.REK.32 Danışma Kurulları Yönergesi

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü ilgili program ulusal çekirdek eğitim programı ve akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır.

Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında duyurulmaktadır.

Referanslar:

YÖN.REK.17 Eğitim ve Öğretim Programları Tasarım ve Güncelleme Yönergesi

8.6.Hizmet Sunumu

Eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik verilmektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

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

Referanslar:

IA.OID.10 Mezuniyet Süreci

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

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

Referanslar:

PR.KYS.03 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

9.Performans Değerlendirme

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Genel

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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

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

Referanslar:

PR.KYS.03 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

PR.KYS.04 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

FBÜ Stratejik Plan

9.1.2.İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti

Akademik ve idari personel ile öğrenci, dış paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR.KYS.09 Anket Uygulama Prosedürü

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

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

9.2.İç Tetkik

Kalite Yönetim Sisteminin,

a) ilgili standart, mevzuat ve oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını,

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR.KYS.05 İç Tetkik Prosedürü

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

Genel

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından Akademik ve İdari Birim Yönetimi Gözden Geçirme Raporu hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir senede bir kez YGG toplantısı yapılır.

Referanslar:

PR.KYS.04 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır:

- Birimlerden gelen performans raporları

- Bir önceki toplantıda alınan kararların takibi,
- Denetim sonuçları,
- Etkinlik ölçümlerinin sonuçları,
- Önceki risk değerlendirmede uygun olarak ifade edilmeyen risk veya açıklıklar,
- Mevcut risk değerlendirme sonuçları ve risk işleme planının durumu,
- Fenerbahçe Üniversitesinde Kalite ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi performansını ve etkinliği artırmak için kullanılabilecek teknikler, hizmetler ya da prosedürler,
- Uygulanan düzeltici faaliyet sonuçları,
- Müşteri istekleri ve şikâyetleri,
- Öğrenci istekleri ve şikâyetleri,
- Kalite ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikaları,

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

- Kalite ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Hedefleri,
- Varlık envanteri, varlık sahiplik ve kullanıcı erişim hakları,
- Kalite kayıtları ve kayıtların korunması,
- Sürekli gelişme ihtiyacı ve Yönetim Sistemlerinin genel durumu,
- Kaynak ihtiyacı,
- İyileştirme için öneriler,
- KYS-BGYS Amaçları Süreç Hedef Performans Göstergeleri dokümanının değerlendirilmesi.
- Uygunsuz ürün hizmet çıktılarının değerlendirilmesi.

Referanslar:

PR.KYS.04 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler Yönetimi Gözden Geçirme Raporu hazırlar.

Referanslar:

PR.KYS.04 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10.İyileştirme

10.1.Genel

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

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

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

 	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK.KYS.01
		Yayın Tarihi	30.12.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	00
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

f. Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referanslar:

PR.KYS.03 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

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