



KALİTE EL KİTABI

KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KASIM 2024

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	1/44

Tüm süreçlerini ISO-9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) gereklerine göre yürüten Maltepe Üniversitesinin; bu Kalite El Kitabının, Kalite Yönetim Sistemini, Kalite Politikasını, Hedeflerini ve Dokümante Edilmiş Bilgiyi kapsadığını ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğine uygun olduğunu taahhüt ederiz.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	2/44

ÖNSÖZ

Kalite El Kitabı, Üniversitemizdeki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi için çalışmalar yapan, sürdürülebilirlik anlayışı içinde eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal faaliyetlerin içeriğinin ve kalitesinin sürekli iyileştirmesini temel alan üniversitemizin “Kalite Politikası” doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşmaya yönelik olarak kalite ilke ve politikalarını içermektedir.

Bu kalite el kitabı, YÖK mevzuatı, TSE ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) standartları ve Maltepe Üniversitesinin temel değerleri dikkate alınarak, ilgili standartlar kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılması gereken şartları kapsamaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	3/44

İÇİNDEKİLER

A. Maltepe Üniversitesi Kalite El Kitabının Amacı	5
B. Maltepe Üniversitesi Hakkında Genel Bilgi	6
C. Revizyon Bilgileri	10
D. Kalite Yönetim Sisteminin Amaçlanan Sonuçlara Ulaşabilme Yeteneğini Etkileyen İç ve Dış Hususlar	10
E. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar ve Bunların Beklentileri	10
1. Maltepe Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı	10
1.1 Hariç Tutulmalar	10
1.2 Organizasyon Şeması	11
1.3 Görev, Yetki ve Sorumluluklar	11
2. Atfı Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar	11
3. Genel Kavramlar, Tanımlar ve Terimler	11
4. Üniversitenin Bağlamı	12
4.1 Üniversite ve Bağlamının Anlaşılması	12
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	12
4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı	12
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	13
5. Liderlik	15
5.1 Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1 Genel	15
5.1.2 Öğrenci Odağı	16
5.2 Politika	17
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	17
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	22
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	22
5.4 Kurumsal Yetkili ve Kalite Sorumluları	23
6. Planlama	23
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	23
6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama	25
6.3 Değişikliklerin Planlanması	26
7. Destek	26
7.1 Kaynaklar	26
7.1.1 Genel	26
7.1.2 Kişiler	26
7.1.3 Altyapı	27
7.1.4 Proseslerin İşletimi için Çevre	28
7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları	29
7.1.6 Kurumsal Bilgi	29
7.2 Yetkinlik	29
7.3 Farkındalık	29
7.4 İletişim	29
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	30
7.5.1 Genel	30
7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme	31
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	31
8. Operasyon	32
8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol	32
8.2 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartlar	32

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------



maltepe üniversitesi

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KP-001
İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
Revizyon Tarihi	11.11.2024
Revizyon No	06
Sayfa	4/44

8.2.1 Öğrenci ile İletişim	32
8.2.2 Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	33
8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	33
8.2.4 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartların Değişmesi.....	33
8.3 Yükseköğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	33
8.3.1 Genel	33
8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması.....	33
8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri	34
8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	37
8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	38
8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	38
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	38
8.4.1 Genel	38
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	38
8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi	38
8.5 Verilen Hizmetlerin Sunumu	39
8.5.1 Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü	39
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	39
8.5.3 Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	39
8.5.4 Muhafaza	40
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	40
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	40
8.6 Hizmet Sunumu	40
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	40
9. Performans Değerlendirme	40
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	40
9.1.1 Genel	40
9.1.2 Öğrenci Memnuniyeti.....	41
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	41
9.2 İç Tetkik.....	41
9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi	42
9.3.1 Genel	42
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Girdileri	42
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları	42
10.İyileştirme	42
10.1 Genel.....	42
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet	43
10.3 Sürekli İyileştirme.....	43

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	5/44

Maltepe Üniversitesi Kalite El Kitabının Amacı

Kalite El Kitabı;

- Maltepe Üniversitesinde etkin bir kalite yönetim sisteminin oluşturulması, iyileştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- Kapsam ve amaçlar ile ilişkilendirilen risklerin ve fırsatların belirlenmesi,
- Üniversitemiz iç ve dış paydaşların şartlarını ve yasal şartları karşılayan ürün ve hizmetleri sürekli sağlama yeteneğinin kazanılması,
- TS ISO 9001:2015 KYS şartlarına uygun olduğunu gösterme yeteneği elde ederek diğer üniversitelere karşı rekabet avantajının sağlanması,
- Mevcut Kalite Yönetim Sisteminin işleyişinin daha sistematik ve periyodik hale getirilmesi

amacı ile hazırlanmıştır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	6/44

Maltepe Üniversitesi Hakkında Genel Bilgi

MALTEPE ÜNİVERSİTESİ KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı	: T.C. Maltepe Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Faaliyet Gösterdiği Sektör	: Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi	: 1997
Bütçesi	: Özel Bütçe
İlgili Mevzuat	: 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

İletişim Bilgileri:

Prof. Dr. Edibe SÖZEN – Rektör
Marmara Eğitim Köyü 34857 Maltepe/İSTANBUL
Tel: 0216 6261050-2005, e-posta: edibesozen@maltepe.edu.tr

Bahar YAŞLICA – Kalite Yönetim Koordinatörü
Marmara Eğitim Köyü 34857 Maltepe/İSTANBUL
Tel: 0216 6261050-2600, e-posta: baharyaslica@maltepe.edu.tr

Kurum Resmi İnternet Sayfası: www.maltepe.edu.tr
Kurum Kalite Web Sayfası: <https://www.maltepe.edu.tr/kalite>

Kurum kalite süreçleri ile ilgili internet sayfaları:

- Stratejik Planlar: <https://www.maltepe.edu.tr/kalite/tr/stratejik-planlar>
- Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR): <https://www.maltepe.edu.tr/kalite/tr/kurumsal-i-CC%87c-degerlendirme-raporlari-ki-CC%87dr>
- Kurumsal Dış Değerlendirme Raporu (KGBR): <https://www.maltepe.edu.tr/kalite/tr/dis-degerlendirme-raporlari>
- Memnuniyet araştırmaları: <https://www.maltepe.edu.tr/kalite/tr/memnuniyet-anketi-sonuc-raporlari>
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi: <https://www.maltepe.edu.tr/kalite/tr/kys-dokumanlar>

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	7/44

Tarihsel Gelişim

"Anaokulundan Üniversiteye" savsözüyle Üniversitemizin Kurucu Başkanı Hüseyin Şimşek tarafından 1991 yılında Marmara Eğitim Kurumları, 1996 yılında İstanbul Marmara Eğitim Vakfı (İMEV) ve 1997 yılında Maltepe Üniversitesi kurulmuştur. 4282 sayılı ve 9 Temmuz 1997 tarihli kanunla kurulan ve 2547 sayılı kanunun vakıf ve yükseköğretim kurumlarına ilişkin yasa ve yönetmelik hükümlerine tabi bir kamu tüzel kişiliği olan Maltepe Üniversitesi, 1997-1998 akademik yılında ek kontenjandan öğrenci olarak eğitim ve öğretime başlamıştır.

Marmara Eğitim Köyü, 2002 yılında İMEV başta olmak üzere Marmara Eğitim Kurumlarını bir araya toplamak amacıyla, Maltepe'de çam ormanlarının arasında 1000 dönüm açık, 300 dönüm kapalı alanda kurulmuştur. Maltepe Üniversitesinin de içinde yer aldığı bu yerleşkede Eğitim Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Hukuk Fakültesi, İletişim Fakültesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi ile Tıp Fakültesi olmak üzere 9 fakülte, 1 Konservatuvar, Hemşirelik Yüksekokulu, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu, 1 Meslek Yüksekokulu ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü yer almaktadır. Bu akademik birimlerde 16 ön lisans ve 44 lisans programı bulunmaktadır. 32 Anabilim ve 3 Anasanat Dalı kapsamında; 12 Doktora, 2 Sanatta Yeterlik, 47 Tezli Yüksek Lisans, 30 Tezsiz Yüksek Lisans, 3 Uzaktan Eğitim Tezsiz Yüksek Lisans Programında toplam 94 lisansüstü program yürütülmektedir. Ayrıca 18 Uygulama ve Araştırma Merkezi ile çok sayıda bilimsel çalışma gerçekleştirilmektedir.

Üniversitemiz 27 yıldır, tecrübeli ve alanında uzman öğretim elemanlarıyla birlikte eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerini yürütmektedir. Üniversitemizde 565 kadrolu öğretim elemanı ve 181 idari personel çalışmaktadır.

Kampüs alanında; kütüphane, çalışma odaları, konferans salonları, spor tesisi, yemekhane, kafeterya ve kantinler, sağlık merkezi, kırtasiye, açık otopark, öğrenci toplulukları ve engelli öğrenci birimi gibi destek hizmetler yer almaktadır. Ayrıca 8000 kişilik Marmara Açık hava Tiyatrosunun yanı sıra 2000 metre karelik iki film ve televizyon platosu Avrupa'nın en büyük ikinci üniversite platosu olan film platolarımız medya sektörünü Üniversitemize taşımaktadır. Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi bünyesindeki Yapı Malzemeleri Laboratuvarı, Hukuk Fakültesi için örnek mahkeme salonu; Mimarlık ve Tasarım Fakültesi öğrencileri için tasarım imkânı veren yapı atölyesi yaratıcılığı destekleyip uygulama alanlarını genişletmektedir.

Maltepe Üniversitesi, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kurma çalışmalarını tüm birimlerinde belli bir düzeye getirdikten sonra, Türk Standartları Enstitüsü'ne (TSE) belgelendirilmek üzere başvuruda bulunmuş ve yapılan tetkikler sonunda belge almaya hak kazanmıştır (29.06.2018).

Üniversitemiz EPDAK, İLEDAK, MİAK, HEPDAK, FIBAA, İB, TURAK vb. saygın kurum ve kuruluşlarca akreditasyon süreçlerinden geçmiş bir üniversite olarak kalite kültürünü içselleştirme ve yaygınlaştırma konusunda çok önemli adımlar atmış olan bir üniversitedir.

Üniversitemizde eğitim-öğretim sürecinde öğrenci-öğretim elemanı etkileşim ortamını zenginleştirmek ve çeşitlendirmek üzere Öğrenme Yönetim Sistemi (LMS) kullanılmaktadır.

Üniversitemiz, seçkin ve deneyimli akademik ve idari kadrosuyla, çağın gelişim ve beklentilerine göre güncellenen programlarıyla; akademik altyapı olanaklarının (laboratuvar, bilgi ve belge merkezi, internet erişimi, vb.) çeşitliliği ve zenginliğiyle; bilimsel araştırma sonuçlarını toplumla paylaşması ile katılımı özendirilen sosyal ve kültürel etkinlikleriyle ve kurumsallaşmasını büyük ölçüde tamamlamış olarak Türk Üniversite Sistemi içindeki saygın yerini almıştır.

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	8/44

Kuruluş ve Yerleşim

Üniversitemizin Marmara Eğitim Köyü ve Maltepe Üniversitesi Hastanesi olmak üzere 2 kampüsü bulunmaktadır. Aşağıdaki Akademik ve İdari Birimler ile hizmet vermektedir:

FAKÜLTELER

Eğitim Fakültesi
Güzel Sanatlar Fakültesi
Hukuk Fakültesi
İletişim Fakültesi
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Tıp Fakültesi

KONSERVATUAR

ENSTİTÜ

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

YÜKSEKOKULLAR

Hemşirelik Yüksekokulu
Sağlık Bilimleri Yüksekokulu
Yabancı Diller Yüksekokulu

MESLEK YÜKSEKOKULU

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BİRİM/BÖLÜMLER

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü
Türk Dili Bölümü
Bilişim Bölümü

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
Genel Eğitim Dersleri Koordinatörlüğü

İDARİ BİRİMLER

Genel Sekreterlik
İç Denetim Başkanlığı
Hukuk Müşavirliği
Basın, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Daire Başkanlığı
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
Personel Daire Başkanlığı
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
Yapı İşleri ve Teknik İşler Daire Başkanlığı
Uluslararası Ofis
Engelli Öğrenci Birimi

UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZLERİ (UYGAR)

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi UYGAR
Çevre ve Enerji Teknolojileri UYGAR
Deney Hayvanları UYGAR
Girişimcilik ve İş Geliştirme UYGAR
İnsan Hakları UYGAR
İnsan ve Toplum Bilimleri UYGAR
Kadın ve Aile Çalışmaları UYGAR
Kanser ve Kök Hücre UYGAR
Mezunlarla İletişim ve Kariyer UYGAR
Öğrenme ve Öğretme UYGAR
Sağlık Hukuku UYGAR

Sokakta Yaşayan ve Çalışan Çocuklar için UYGAR
Sürekli Eğitim UYGAR
Teknoloji ve İnsan İlişkileri UYGAR
Teknoloji ve Fikri Mülkiyet Hukuku UYGAR
Türkçe Öğretim UYGAR
Uzaktan Eğitim UYGAR
Yükseköğretim Çalışmaları UYGAR

UNESCO Kursüleri

UNESCO Felsefe ve İnsan Hakları Kursüsü
UNESCO Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kültür Kursüsü

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	9/44

Misyon

Üniversitemiz;

- İnovatif eğitim kapasitesine sahip olarak üretilen bilgiyi çeşitlendirmeyi,
- Disiplinler arası çalışma kültürüne sahip olarak araştırma alanında fark yaratacak öğrenciler yetiştirmeyi,
- Öğrenci merkezli yaklaşımı ve güçlü akademik kadrosuyla yerel, ulusal ve uluslararası alanda bilgi üretmeyi,
- Sürdürülebilir doğa kampüsü ve teknolojik imkânlarla girişimci, özgüven sahibi ve özgür genç kuşakları yetiştirmeyi görev edinir.

Vizyon

Farklılıkları yönetme kabiliyetine sahip, toplumsal sorunlara duyarlı, çözüm odaklı, eleştirel düşünebilen öğrencileri ve mezunlarıyla bilinen, bilimsel faaliyetleri ile yerel/bölgesel/ulusal ve uluslararası alanda öncü bir üniversite olmaktır.

Temel Değerler

Şeffaflık: Açık iletişim ve hesap verilebilirlik ilkesiyle hareket etme, tüm paydaşlarla şeffaf ilişkiler kurma

Adalet ve Etik: Adil ve etik değerlere dayalı kararlar alma, dürüstlük ve şeffaflıkla hareket etme

Güvenilirlik: Etik değerlere bağlılık, söz verme ve taahhütlerimize sadık kalma, güvenilir bir üniversite olma

Kişi Haklarını Benimseme: İnsan haklarına saygı gösterme, adalet ve eşitlik ilkesine bağlılık

Paylaşımçı ve Adil Olma: Bilgi ve kaynakların adil paylaşımı, iş birliği ve takım çalışmalarını teşvik etme

Sorgulayıcı Olma: Eleştirel düşünme yeteneğini teşvik etme

Kültürel Çeşitlilik: Kültürel çeşitliliği değerlendirme, kültürel mirasa saygı duyma ve kültürel birikimi yüceltme

Uluslararasılık: Küresel perspektif ve uluslararası iş birliklerine önem verme, farklı kültürleri ve çeşitliliği kucaklama

İnovasyon ve Girişimcilik: Yenilikçi fikirleri destekleme, girişimciliği teşvik etme, öğrencilerin yaratıcılık ve girişimcilik becerilerini geliştirme

Kalite Odaklılık: Her birimde uluslararası standartlarda kaliteyi sağlama

Toplumsal Katkı: Toplumun ihtiyaçlarını anlama, sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etme ve toplumsal dönüşüm için çaba sarf etme

Çevre ve Sürdürülebilirlik Odaklı: Çevre koruma ve sürdürülebilirlik ilkelerini benimseme, çevre dostu uygulamaları teşvik etme

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	10/44

Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Duyarlılık: Toplumsal cinsiyet ayrımcılığının haklar açısından eşitlik ilkesine aykırılığının farkındalığıyla, cinsiyet eşitlikçi bir eğitim-öğrenim ve çalışma ortamı yaratma

2024-2028 Stratejik Amaçlar

- Amaç 1: Eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesini sürekli geliştirmek
- Amaç 2: Araştırma, inovasyon ve girişimcilik kapasitesi ve alt yapısını geliştirmek
- Amaç 3: Toplumsal katkı yaratan hizmet ve iş birliklerini geliştirmek
- Amaç 4: Üniversitenin akademik, çevresel ve fiziki sürdürülebilirliğini sağlamak
- Amaç 5: Uluslararasılaşma düzeyini sürekli geliştirmek
- Amaç 6: Kurumsal yönetimi ve iletişimi güçlendirmek

İlgili Dokümanlar

PL-001 [2024-2028 Stratejik Planı](#)

Revizyon Bilgileri

LS-002'de tüm revizyon bilgileri verilmektedir.

İlgili Dokümanlar

LS-002 Revizyon Takip Listesi

Kalite Yönetim Sisteminin Amaçlanan Sonuçlara Ulaşabilme Yeteneğini Etkileyen İç ve Dış Hususlar
LS-026'da Kalite Yönetim sisteminin iç ve dış paydaşları detaylandırılmıştır.

İlgili Dokümanlar

LS-026 İç ve Dış Paydaş Listesi

Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar ve Bunların Beklentileri

TB-003 İlgili Taraflar ve Beklentileri Tablosu ile iç/dış paydaşların beklentileri detaylandırılmıştır.

1. Maltepe Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Maltepe Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS)üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

TS EN ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş olan KYS, yine bu standarda uygun şekilde yönetilmektedir. Maltepe Üniversitesi bu standardın tüm maddelerini kapsar.

1.1 Hariç Tutulmalar

Kapsam dışı bırakılan maddeler

Kapsam Dışı Tutma Gerekçesi

-

-

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Onaylayan: Rektör Yardımcısı

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	11/44

1.2 Organizasyon Şeması

Üniversitenin ve üniversitenin tüm birimlerinin organizasyon şemaları KYS web sayfasında verilmiştir.

İlgili Dokümanlar

Organizasyon Şemaları

1.3 Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Tüm İş Tanımları KYS web sayfasında verilmiştir.

İş Tanımları

2. Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar

MAU Kalite El Kitabındaki atıf yapılan tüm prosedür, kılavuz, el kitapçığı, iş akışı, form, plan, liste, organizasyon şeması, rapor, sözleşme, talimat, yönerge vb. listesi için:

İlgili Dokümanlar

LS-001 Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi

3. Genel Kavramlar, Tanımlar ve Terimler

Üniversitemiz KYS için TS EN ISO 9001:2015 standartlar serisinde belirlenen tüm Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler bölümünde belirtilen tanımlar geçerlidir ve bazı tanım ve tarifler kurum yapısı, hizmetleri ve kurum kültürüne uygun olarak adapte edilmiştir. TS EN ISO 9001:2015 standardındaki terimlerin Maltepe Üniversitesi KYS'deki karşılıkları aşağıda verilmektedir.

Ürün:

“Ürün” tanımı anılan bu standartta “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Türk Dil Kurumu “Türlü endüstri alanlarında ham maddelerin işlenmesiyle elde edilen şey” olarak tanımlamaktadır ve günlük hayatta da ürün denildiğinde genelde “somut” varlıklar akla gelmektedir.

MAU Eğitim-Öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur ve faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle MAU-KYS kapsamında ürün terimi yerine “**hizmet**” terimi kullanılmıştır.

Müşteri:

ISO 9000 standardında “Müşteri”, “ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış olup müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususu belirtilmiştir. Müşteri sözcüğü Türk Dil Kurumuna göre “hizmet, mal vb. alan ve karşılığında ücret ödeyen kimse” olarak tanımlanmaktadır ve günlük yaşamda genelde ticari bir ilişkiyi çağrıştırmaktadır.

MAU'nun müşterisi eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler ve bu bağlamda da öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan iç ve dış paydaşlarımız da mevcuttur. Toplum, diğer işletmeler, ilişkide bulunulan diğer kamu kuruluşları, veliler, üniversite çalışanları, vb. örnek olarak gösterilebilir. Anılan örnekler kimi zaman hem dış hem de iç müşteri olabilme özelliğindedir. Temel olarak üniversite çalışanları ve öğrenciler iç müşteri olarak değerlendirilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olma yapımızdan dolayı “Müşteri” tanımı MAU-KYS kapsamında “**Öğrenci**” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar da “**Paydaş**” olarak ifade edilecektir.

İlgili Dokümanlar

[PR-006 Paydaş Memnuniyetini Değerlendirme ve İyileştirme Prosedürü](#)

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	12/44

4. Üniversitenin Bağlamı

4.1 Üniversite ve Bağlamının Anlaşılması

Maltepe Üniversitesinin mikro düzeyde dış bağlamını Türkiye'deki 208 üniversite ve makro düzeyde tüm dünyadaki yükseköğretim kurumları oluşturmaktadır. Yükseköğrenim arenasında ilgili endekslerde üst sıralara yükselebilmek için bu bağlam, Üniversitemizin amaçlarına ulaşabilme yeteneği üzerinde etkili olmaktadır.

Diğer dış çevre unsurları ise, 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.

Kurumsal yapı, kurum kültürümüz, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonel yapı, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri gibi konular iç bağlamı oluşturan unsurlardır.

Tüm birimlerimizin Proses kartlarında iç ve dış bağlam detaylı olarak belirtilmiştir. Tüm bu bağlamlar her sene yapılan iç tetkiklerde ve Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilmekte ve güncellenmektedir.

Maltepe Üniversitesi bünyesinde, Stratejik Plan hazırlık kapsamında her beş yılda bir Rektörlüğün başkanlığında tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi için GZFT analizi gerçekleştirilmektedir. Ayrıca her sene sistematik olarak yapılan iç tetkik çalışmaları kapsamında tüm birimlerin proses kartları ve risk analizi kartları güncellenerek GZFT Analizleri gözden geçirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PL 001 2024-2028 Stratejik Planı

PS- Proses Kartları

RA- Risk Analizi Kartları

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Maltepe Üniversitesinin ilgili tarafları öğrenciler ve buna bağlı olarak veliler, çalışanlar, diğer kurum ve kuruluşlar ve toplumdur. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermek üzere Stratejik Amaçlarımız ve Hedeflerimiz belirlenmiştir. Tüm bu ihtiyaç ve beklentiler YGG'de değerlendirilmektedir. Tüm birimlerin proses kartlarında tüm ilgili taraflar ve beklentilerinin ne ile karşılanacağı belirtilmiştir.

İlgili Doküman

PL 001 2024-2028 Stratejik Planı

PS- Proses Kartları

4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı

TS EN ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak uygulamaya konulan Maltepe Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamını, aşağıdaki hizmet alanları oluşturmaktadır ve bu kapsam üzerinden denetlenerek sertifikalandırılmaktadır:

Kapsamdaki Hizmetler		
EĞİTİM-ÖĞRETİM HİZMETLERİ	ARAŞTIRMA-GELİŞTİRME / TOPLUMA HİZMET	İDARİ HİZMETLER
Eğitim Fakültesi	Atatürk İnkeleri ve İnkılap Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi	Basın, Halkla İlişkiler ve Tanıtım DB
Güzel Sanatlar Fakültesi	Deney Hayvanları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Hukuk Fakültesi	Çevre ve Enerji Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	13/44

İletişim Fakültesi	Girişimcilik ve İş Geliştirme Merkezi	İç Denetim Başkanlığı
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi	İnsan Hakları Araştırma ve Uygulama Merkezi	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi	İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	Kadın ve Aile Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Personel Daire Başkanlığı
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	Kanser ve Kök Hücre Araştırma Merkezi	Sağlık, Kültür ve Spor DB
Tıp Fakültesi	Mezunlarla İletişim ve Kariyer Araştırma Merkezi	Uluslararası Ofis
Konservatuvar	Öğrenme ve Öğretme Uygulama ve Araştırma Merkezi	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Sağlık Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi	
Hemşirelik Yüksekokulu	Sokakta Yaşayan ve Çalışan Çocuklar İçin Araştırma ve Uygulama Merkezi	
Sağlık Bilimleri Yüksekokulu	Sürekli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi	
Yabancı Diller Yüksekokulu	Teknoloji ve İnsan İlişkileri UYGAR	
Meslek Yüksekokulu	Teknoloji ve Fikri Mülkiyet Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi	
	Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	
	Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	
	Yükseköğretim Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi	

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

MAU-KYS; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı çerçevesinde hazırlanmış ve dokümente edilmiştir. Sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

MAU-KYS kurma aşamaları şunlardır:

- TSE ziyaretleri
- Üst Yönetime fizibilite raporunun sunulması
- Üst Yönetimin kararı
- Kalite Yönetim ekibinin oluşturulması
- Alınacak eğitimler (Temel, İç tetkik, Dokümantasyon, Risk Tabanlı Proses Yaklaşımı) için duyuruların yapılması
- Eğitimlerin Üniversite kampüsünde alınması
- Görev dağılımı için toplantılar düzenlenmesi
- Dokümantasyon

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

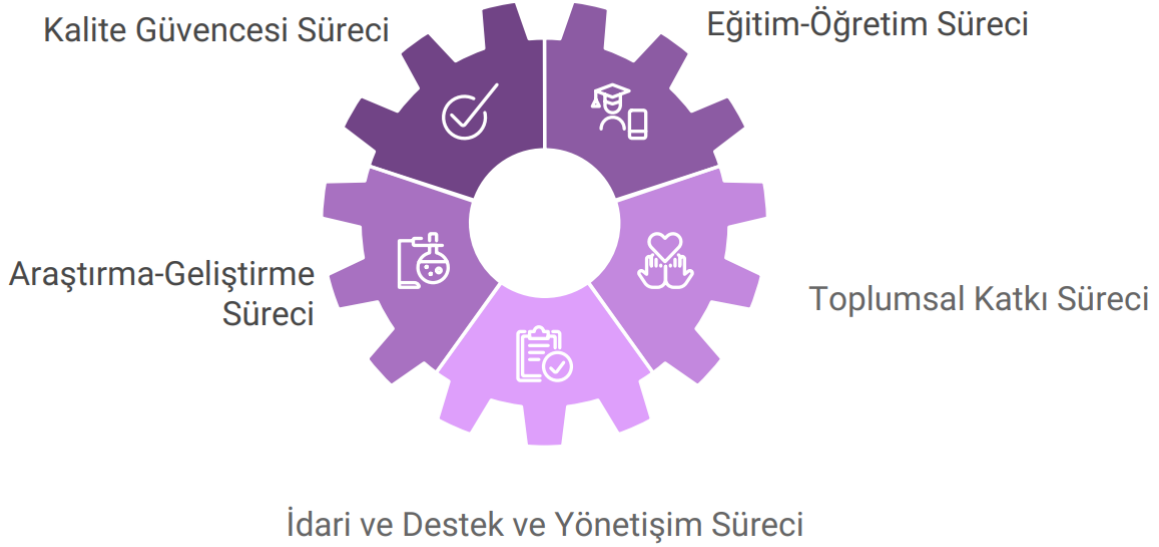
 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	14/44

- Kalite El Kitabının oluşturulması
- İç Tetkik çalışmaları
- Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi çalışmaları
- PUKÖ çalışmaları
- Belgelendirme tetkiki
- Gözetim tetkikleri (yılda bir kez)

MAU-KYS, TS EN ISO 9001:2015 standardında tanımlanan Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al (PÜKO) “döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren “proses yaklaşımı” modeli baz alınarak oluşturulmuş ve uygulamaya alınmıştır.

Maltepe Üniversitesi Süreç Yaklaşımı; Kalite Güvencesi, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Toplumsal Katkı, İdari ve Destek ve Yönetişim süreçleri olmak üzere beş ana süreç ve bunlara bağlı alt süreçlerden oluşmaktadır.

Bu kapsamda; MAU-KYS modeli şu şekildedir:



Model oluşturulurken tüm faaliyetlerde Maltepe Üniversitesinin ilgili taraflarının kapsam dâhilinde memnuniyetini etkileme olasılığı olan tüm girdi ve çıktılar tanımlanmış olup süreçlerin etkin yönetimini ve Maltepe Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmalarını sağlamak amacıyla performans takibi de yapılmaktadır. Gerekli kontrol yöntemleri dokümantasyonda KYS İş Akış Şemaları, Planlar, Prosedürler, Listeler, Formlar, Organizasyon Şemaları, Kılavuz, El Kitapçıkları, Kataloglar, Sözleşmeler, Talimatlar, Yönergeler, Yönetmelikler vb. dokümanite edilmiş bilgi ile tanımlanmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	15/44

İlgili Dokümanlar

PL-001 2024-2028 Stratejik Planı

LS-001 Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi

Süreç El Kitabı

5. Liderlik

5.1 Liderlik ve Taahhüt

Maltepe Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, MAU-KYS'nin oluşturulması için gerekli altyapının hazırlanması, uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekliliğin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini aşağıdaki somut kanıtlarla taahhüt etmektedir.

- 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 oluşturmuş ve beş yıllık Stratejik Planlarını yapılan toplantılarla ve web sayfası üzerinden tüm paydaşlarla paylaşır.
- Tüm kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları, iş tanımları ile belirler ve ilan eder.
- Kalite kültürünün yaygınlaştırmasında ivme kazandırmak amacıyla 2010 yılında Rektörlüğe Bağlı Kalite Yönetim Koordinatörlüğünü ve Kalite Komisyonunu kurmuştur.
- Her beş yılda bir Stratejik Plan oluşturur ve bu planda Misyon, Vizyon ve Temel Değerleri yayınlar.
- Her yıl hem tüm birimlerde hem de üniversite düzeyinde Stratejik Planın Öz-değerlendirmesinin yapılmasını sağlar.
- YÖKAK'ın her yıl istediği Kurumsal İç Değerlendirme Raporunu (KİDR) hazırlar.
- YÖK Denetleme Kurulu Başkanlığınca her yıl istenen Genel Denetim raporunu hazırlar.
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için PR-001 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü oluşturmuştur.
- Sürekli İyileştirme Prosedürü oluşturmuştur.

İlgili Dokümanlar

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR-005 Sürekli İyileştirme Prosedürü

PL-001 2024-2028 Stratejik Planı

5.1.1 Genel

Mevcut yönetim ve idari sistemini, yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve verimliliklerini ölçme ve izleme işlemi Akademik ve İdari Personele verilen memnuniyet anketlerinde idareciler ile ilgili olarak yöneltilen sorularla yapılmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir (<https://www.maltepe.edu.tr/kalite/tr/memnuniyet-anketi-sonuc-raporlari>).

Üniversite Rektörümüz, yönetimi etkin kılabilmek adına, katılımcı, etkileşimsel ve dönüşümsel liderlik anlayışını benimsemiştir. Sosyal Medya İletişim Grubu ile öğrencilerin sosyal medya kullanımı yetkinliklerini kendisine aktarmalarını isteyerek Türkiye'de ve hatta dünyada ilk kez öğrenci-rektör "ters mentörlük" uygulamasını başlatmıştır. Öğrenci ile karşılıklı etkileşim, kendisinin, öğrencinin ve Üniversitemizin kazanımı ile sonuçlanmıştır.

Rektörümüz, paydaşlarımız olan öğrencilerimizle sıkı ilişkiler içinde olarak kendilerinin yönetime katılımını sağlamaktadır. Örneğin "Çaylar Rektörden" adlı öğrenci buluşmaları, rektör-öğrenci buluşmalarının en can

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	16/44

alıcı örneklerinden biridir. Sık sık öğrenci kulüpleri temsilcileri ile yapılan toplantılar da bir başka örnek teşkil etmektedir.

Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında tüm proseslerin sorumluları ve vekâletler Proses Kartlarında açıkça belirtilmiştir. Dekan/Müdür/Daire Başkanı/Birim Amiri ile Kalite Yönetim Koordinatörlüğü yetkilileri ve Rektör Yardımcısı sorumludur.

İlgili Dokümanlar

YÖ-012 Öğrenci Kulüpleri (Toplulukları) Yönergesi

Tüm Proses Kartları

Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR)

PL-001 2024-2028 Stratejik Planı

5.1.2 Öğrenci Odağı

Gerek Rektörlük düzeyinde gerekse dekan/müdür seviyesinde öğrenci ve çalışanların beklentileri belirlenerek bu konuda liderlik etmeye özen gösterilmektedir.

- Öğrenci ihtiyaçlarının mevzuat şartları çerçevesinde belirlenerek düzenli olarak karşılandığı,
- Öğrenciye sunulan hizmetin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile öğrenci memnuniyetinin artırılması,

Konularında liderlik taahhütte bulunmaktadır.

2012 yılında Avrupa Komisyonu tarafından Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) ve Diploma Eki Etiketleri ile ödüllendirilen Üniversitemizde tüm kredi değerleri AKTS temelinde yapılmaktadır. Öğrenci iş yükleri belirlenirken öğrencilerin yurt içi ve dışındaki uygulama ve stajları iş yüklerine dâhil edilmektedir.

Hesaplanan AKTS kredileri, her dönem sonunda öğrencilere dağıtılan değerlendirme formlarıyla yeniden hesaplanmakta, öğrencilerin dersler için belirlenen yükler konusunda hemfikir olup olmadıkları takip edilmektedir). Başarıyı ölçme ve değerlendirme konusunda da mümkün olduğunca çok çeşitlilik sunulmaktadır. Her bir dersin dönem sonu değerlendirme sisteminde; devam, laboratuvar, uygulama, alan çalışması, derse özgü staj, ödev, sunum, proje, seminer, kısa sınav, dinleme, ara sınav ve final sınavı ölçütlerinden birden fazlası kullanılmaktadır.

Ders tanımları ve izlenceleri öğrenciyle önceden mutabakata varılmış olması amacıyla her dönem başında yine internet sitemizden ilan edilmektedir. Böylece öğrenci bir derste ne şekilde değerlendirileceğini, dersin sonunda elde edeceği kazanımları tutarlı bir biçimde görebilmektedir.

Öğrencilerin her bir dersle ilgili düşünceleri, dönem sonunda MUBİS'te yer alan ve notlarını görmek için doldurmaları gereken anketlerle ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Böylece programların yürütülmesinde öğrencilerin aktif rol almaları teşvik edilmektedir. Bu anlamda ayrıca, dekan ve müdürler yine dönem sonunda her ders için seçilen az/orta/çok başarılı öğrencilerle görüşmeler yaparak dersi ve öğretim elemanını değerlendirmelerini istemektedirler. Sonuçlar dekan ya da müdür tarafından öğretim elemanı ile paylaşılmaktadır.

Öğrencilerin devam ve mazeretleri ile ilgili hususlar <https://www.maltepe.edu.tr/tr/mevzuat--> linkinde yönetmelik/yönergeler olarak detaylı bir biçimde verilmektedir. Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler (uluslararası ve engelli öğrenciler) ile ilgili bilgiler YÖ-003 Önlisans ve Lisans Programları Uluslararası Öğrenci Kabul Yönergesi ve YÖ-006 Engelli Öğrenci Yönergesi olarak yine bu adreste mevcuttur. Uluslararası öğrencilerimiz için internet sitemiz ve AKTS sayfamız İngilizce ve Türkçe olarak sitemizde yer almaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	17/44

Doğru, adil ve tutarlı değerlendirmeyi güvence altına almak amacıyla önceden belirlenen notlandırma sistemi ve mezuniyet koşulları her bir birim için ilan edilmektedir. Ayrıca öğrenciler, her bir derse ait değerlendirme sistemlerini gerek ilan edilen ders izlencelerinden gerekse Maltepe Üniversitesi Bilgi İşlem Sistemi (MUBİS) üzerinden görebilmektedir.

Yine öğrencilerin değerlendirme sistemi, devam-devamsızlık ile ilgili konuları kapsayan ilgili yönetmeliklerimiz ve uygulamalarımız mevcuttur (<https://www.maltepe.edu.tr/tr/mevzuat-c>).

Rektörlük koordinasyonu ile üniversitemizin tüm fakülteleri ve Hemşirelik Yüksekokulunda her yıl MUISC (Maltepe University International Students Congress) Uluslararası Öğrenci Kongreleri düzenlenmektedir. Her yıl ortalama 50'yi aşkın ülkeden katılımın gerçekleştiği MUISC ile öğrencilerin ekip çalışması bilinciyle, inisiyatif alarak, bilimsel ve yaratıcı çalışmalarla kendilerini uluslararası platformda doğru ve etkili ifade ettiği bir platform olmuştur.

Öğrenci odaklılık çerçevesinde kamuoyunu bilgilendirme amacıyla Üniversitemizin faaliyetleri ile ilgili tüm güncel bilgiler internet ortamında kamuya sunulmaktadır. Stratejik Planlar, bunlara ilişkin öz-değerlendirme raporları, kurum iç değerlendirme raporları vb. yine bu ortamda paylaşılmaktadır. Kısacası, bunun topluma karşı sorumluluğunun bir gereği olduğu bilinciyle hareket edilmektedir. Böylece, kurumsal yönetişimin şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerine de bağlı kalınmaktadır.

Kamuoyuna sunulan tüm bu bilgiler Üniversitemizin bağlı bir internet sitesi sorumlusu aracılığıyla ilgili Rektör Yardımcısının denetiminde güncellenmektedir. Uluslararasılaşmanın bir gereği olarak ve uluslararası/özel statüdeki öğrenciler dikkate alınarak Üniversite internet sayfalarının iki dilde (Türkçe ve İngilizce) hazırlanmış olmasına da özel özen gösterilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR-023 Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Prosedürü

YÖ-009 Hemşirelik Yüksekokulu Staj Yönergesi

YÖ-003 Önlisans ve Lisans Programları Yabancı Uyruklu Öğrenci Kabul Yönergesi

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite Politikası Rektörlük tarafından Senatörlerin görüşüne sunulmuş olarak oluşturulur.

Kalite Politikası

- Eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesini disiplinlerarası iş birlikleri ve paydaş geribildirimleri doğrultusunda sürekli geliştiren,
 - Dijital araçların etkin kullanımı ile uygulamalı eğitim modellerini güçlendirmeyi ve öğretim elemanlarının yetkinliklerini artıran,
 - Ulusal ve uluslararası kalite standartlarında akreditasyonlara öncelik veren,
 - Araştırma-geliştirme faaliyetlerini teşvik eden, inovatif çözümler üreten ve bu alanda sürekli gelişimi hedefleyen,
 - Toplumsal katkı sorumluluğunu üstlenen ve sosyal sorumluluk projelerine destek veren,
 - Akademik, çevresel ve fiziki sürdürülebilirliği sağlayan,
 - İlgili mevzuat ve standartları uygulayan,
 - Tüm paydaşların memnuniyetini önemseyen ve şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkeleri doğrultusunda kurumsal yönetim ile iletişimi güçlendiren,
 - Tüm süreçlerin etkinliğini ve verimliliğini ölçen, izleyen ve sürekli iyileştiren
- bir üniversite olmayı taahhüt eder.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	18/44

Eğitim-Öğretim Politikası

Maltepe Üniversitesi, öğrenci merkezli bir yaklaşım benimseyerek, mezun etmeyi hedeflediği bireylerin meslek alanının gerektirdiği yeterliklere sahip, bilimsel düşünen, üretken, eleştirel düşünen, çözüm odaklı, kendini yenileyen, etkili iletişim kurabilen, doğal ve toplumsal sorunlara duyarlı ve etik değerleri benimsemiş bireyler olmasını amaçlar.

Maltepe Üniversitesi:

- Öğrencilerin akademik süreçlere aktif katılımını teşvik eden, başarılarını destekleyerek öğrencilere öğrenme sorumluluğu fırsatı sunan,
- Mezunlarını, bilimsel düşünen, üretken ve etik değerleri benimseyen bireyler olarak yetiştiren,
- Entelektüel, mesleki ve sosyal gelişimlerine öncelik vererek, bireylerin farklı disiplinleri tanınmasına olanak tanıyan,
- Öğretim programlarını ulusal ve uluslararası gerekliliklere göre güncelleyerek, sürekli iyileştirmelerle küresel standartlarla uyumlu bir şekilde tasarlayan,
- Yenilikçi ve girişimci yaklaşımlarla öğrenme ortamlarını düzenleyen ve her öğrenci için erişilebilirliği sağlayan,
- Öğrencilerin anlama, problem çözme, eleştirel düşünme ve yaratıcılık becerilerini geliştiren, meslek alanının yeterliklerine ulaşmayı sağlayacak, teknoloji temelli öğretim yöntemlerini kullanmayı özendiren,
- Öğrenci başarısını, derslerde kazanılan bilişsel, duyuşsal ve sosyal yeterlikleri doğa ve toplum yararına kullanabilen bir öğrenci profili oluşturmayı hedefleyen,
- Öğrencilere rehberlik eden, araştıran ve öğrendiklerini paylaşan, yaşam boyu öğrenme inancını taşıyan, kendini geliştiren, etik davranan, öğretim süreçlerinin gerektirdiği bilgi ve becerilere sahip öğretim elemanını bünyesinde barındırmaya önem veren,
- Sınıf içi başarının belirlenmesinde, klasik ölçme araçlarının yanı sıra, alternatif ölçme ve değerlendirme yaklaşımlarını kullanan,
- Uluslararası standartlara uygun öğretim programları geliştirerek akreditasyon sürecine ve ortak diploma programlarına önem veren bir üniversite olmayı taahhüt eder.

Araştırma-Geliştirme Politikası

Maltepe Üniversitesi

- Araştırma-geliştirme faaliyetleri için altyapı ve kapasiteyi sürekli iyileştirmeyi,
- İnovasyonu ve inovatif çalışmaları doğrudan desteklemeyi,
- Girişimcilik ve yenilikçilik kültürünü tüm akademik birimlerde geliştirmeyi ve yaygınlaştırmayı,
- Ulusal ve uluslararası düzeyde nitelikli bilimsel yayın üretmeyi ve araştırma iş birliklerini artırmayı,
- Araştırmacıların ulusal ve uluslararası bilimsel etkinliklere katılımını ve proje geliştirmesini teşvik etmeyi,
- Dijital kaynaklar ve araştırma olanaklarına erişimi güçlendirmeyi,
- Disiplinlerarası araştırmaları ve sektör iş birliklerine öncelik vermeyi taahhüt eder.

Toplumsal Katkı Politikası:

Maltepe Üniversitesi

- Toplumsal katkı perspektifini eğitim-öğretim faaliyetleriyle bütünleştiren, eleştirel düşünebilen, yenilikçi ve etik değerlere bağlı mezunlar yetiştiren,
- Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda yerel ve küresel sorunlara çözümler üreten, toplumsal katkı faaliyetlerini sistematik olarak planlayan ve iyileştiren,
- Hastanemiz aracılığıyla toplum sağlığını geliştiren, koruyucu sağlık hizmetlerini yaygınlaştıran ve

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	19/44

- dezavantajlı grupların sağlık hizmetlerine erişimini sağlayan,
- Toplumsal cinsiyet eşitliğini benimseyen, disiplinlerarası yaklaşımları teşvik eden ve uluslararası iyi uygulamaları destekleyen,
- Toplumsal fayda odaklı girişimcilik ve inovasyonu teşvik eden, üniversite-sanayi iş birliğini güçlendiren ve yaşam boyu öğrenme fırsatları sunan,
- Tüm bu faaliyetleri iç ve dış paydaşlarımızla iş birliği içinde yürüten, paydaş katılımını geliştiren ve düzenli olarak değerlendiren

bir üniversite olmayı taahhüt eder.

Yönetim Politikası:

Maltepe Üniversitesi

- Vizyoner liderlik anlayışını benimseyen,
 - Etkili iletişimle dengeleyici ve uzlaşmacı bir yönetim tarzı uygulayan,
 - Süreç odaklı bir yaklaşımla çalışan,
 - Tüm paydaşların karar alma süreçlerine katılımını destekleyen,
 - Akademik, idari ve yönetsel sürdürülebilirliği sağlayan,
 - Toplumun ihtiyaçlarını ve yararını gözeterek,
 - Çalışma ortamının verimliliğini artırmaya yönelik iyileştirmelere öncelik veren,
 - Şeffaflık ve hesap verebilirliği ilke edinen
- bir üniversite olmayı taahhüt eder.

Uluslararasılaşma Politikası:

- Üniversitenin uluslararası platformlarda tanınırlığını artıran,
- Uluslararası üniversite, kurum ve kuruluşlarla yükseköğretim alanında iş birliği alanlarını sürekli olarak genişleten,
- Öğretim elemanlarının yurt dışında yürütülen bilimsel araştırma ve eğitim faaliyetlerine; uluslararası ortak projelere katılımını sağlayan,
- Öğrenci, akademik ve idari personelin uluslararası hareketliliğini özenciren,
- Uluslararası öğrenciler ve öğretim elemanları tarafından tercih edilme düzeyinin yükselmesini sağlayan,
- Uluslararası endekslere giren yayın ve atıf sayısının artırılması için özencirici tedbirler alan,
- Üniversitemizde veya Üniversitemiz tarafından düzenlenen uluslararası kongre, sempozyum, konferans, seminer, panel, sanatsal etkinlikler gibi faaliyetlerin sayısını artıran,
- Uluslararası kaliteli/nitelikli öğrenci ve öğretim elemanı sayısının artırılmasına katkı sağlayan,
- Sosyal ve kültürlerarası yetenekleri geliştirerek mezunların iş hayatında rekabet gücünü artıran bir üniversite olmaktır.

İnsan Kaynakları Politikası:

- Öncelikle çalışan onuru ve huzuruna uygun çalışma ortamını sağlayan, bunu etik değerlerle/insan haklarıyla karşılayan ve yasal çerçevelere dayandıran,
- Üniversitemizin amaç, hedef ve stratejileri doğrultusunda; konusunda uzman ve nitelikli iş gücünü istihdam eden,
- Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını sağlamak üzere takım ruhunu canlı tutan,
- Akademik/idari ve hizmetli personelin ihtiyaç duyduğu kişisel gelişimleri de dâhil olmak üzere eğitimlerini desteklemek amacıyla konu uzmanı eğitimcilerden destek alan,
- Çalışanların başarılarını tanımlı süreçlerle değerlendirerek farklı takdir mekanizmaları ile özenciren, bir üniversite olmaktır.

Kurumsal İletişim Politikası:

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	20/44

- Marka ve itibar yönetimi için sürdürülebilir iletişim stratejileri geliştiren,
- Kurumsal itibarı göz önünde bulundurularak, sektörel ortakları ile farklı uzmanlık alanlarındaki disiplinlerde yapılan çalışmalarını koordine eden,
- Ulusal ve uluslararası etkinliklerinin koordinasyonunda özellikle dış paydaşlarıyla olan iletişimi ilgili akademik ve idari birimlerle eşgüdümlü olarak yürüten,
- Kurumsal tanıtımı amacıyla gazete, dergi, TV ve sosyal medya gibi mecralar için yazılı, sesli, görsel ve dijital materyaller hazırlayan,
- Ulusal ve uluslararası alanda üniversite ile ilgili yazılı, sesli, görüntülü ve dijital medyayı takip eden ve bu verileri işleyerek, arşivleyen ve ilgili yöneticilere sunan,
- Etkinliklerin ulusal ve uluslararası medyada yer alabilmesi için medya kuruluşlarıyla ortak çalışmalar yürüten,
- Ulusal ve uluslararası tanınırlığının artırılması amacıyla fuarlara katılması için gerekli temasları sağlayarak yapılacak faaliyetleri düzenleyen,
- Programlarının ve faaliyetlerinin tanıtımı için sergi, gezi ve toplantı gibi etkinlikleri planlayan, iş akışlarını oluşturan ve uygulayan bir üniversite olmaktır.

Bilgi Güvenliği Politikası:

- Bilgi Güvenliği (KVKK vb.) ilgili eğitimleri tüm personele vererek bilinçlendirmeyi sağlayan,
- Kurumun ve paydaşlarının bilgi varlıklarına güvenli bir şekilde erişimi sağlayan,
- Bilginin kullanılabilirliğini, bütünlüğünü ve gizliliğini koruyan,
- Kurumun ve paydaşlarının bilgi varlıkları üzerinde oluşabilecek riskleri değerlendiren ve yöneten,
- Kurumun güvenilirliğini ve itibarını koruyan,
- Bilgi güvenliğinin ihlali durumunda yasaların izin verdiği ölçüde gerekli görülen yaptırımları uygulayan,
- Tabii olduğu ulusal, uluslararası düzenlemelerden, yasal ve ilgili mevzuat gereklerini yerine getirmekten, anlaşmalardan doğan yükümlülüklerini karşılamaktan, iç ve dış paydaşlara yönelik kurumsal sorumluluklarından kaynaklanan bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan,
- İş/Hizmet sürekliliğine bilgi güvenliği tehditlerinin etkisini azaltmayı, işin sürekliliğini ve sürdürülebilirliğini sağlayan,
- Mevcut ve oluşabilecek riskleri yöneterek bilgi güvenliğini sürekli olarak iyileştirmeyi ve geliştirmeyi taahhüt eden bir üniversite olmaktır.

Çevre Politikası:

- Çevre sorunlarına karşı duyarlı, sürdürülebilirlik ilkeleri ile uyumlu eğitim ve öğretim faaliyetlerini ön planda tutan,
- Çevre ile ilgili araştırma -geliştirme projelerini destekleyen ve lisans seviyesinde birçok öğrencinin katılımıyla proje üreten ve üretmeye teşvik eden,
- Teknoloji Transfer Ofisi ile akademisyenlerin kurduğu şirketlerin sürdürülebilir tarım ve katı atık dönüşüm projelerinde iş birliklerini destekleyen,
- Yaşanabilir ve sürdürülebilir çevre ve kentler yaratmak için gerekli inovasyon, altyapı, işbirliği ve projeler geliştirebilen ve bunun için dijital dönüşümü kullanan,
- Geri dönüşüm bilincini kampüs içinde uygulayan,
- Enerji verimliliği, yenilenebilir enerji ile etkin su ve atık yönetimi konularında kendini geliştirebilen,
- Bu konularla ilgili duyarlılığı gerek eğitim ve öğretime gerekse topluma iletebilen (Bölgedeki liseler ile lisans öğrencilerini çevre sorunlarını çözmek için bir araya getirerek proje üretilmesine zemin hazırlayan)
- Çevreci anlayışa sahip bir üniversite olmaktır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
--	------------------------------

 <p>maltepe üniversitesi</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	21/44

Sağlık Hizmeti Politikası

- Hizmet verdiği toplumun tüm sağlık sorunlarını çözmek amacıyla; modern donanım ve güncel bilgi ışığında tanı ve tedavi yöntemlerini kullanan,
- Koruyucu hekimlik görevini üstlenen,
- Tıp Fakültesi/tıpta uzmanlık öğrencilerine çağdaş tıp eğitimi almalarını sağlayacak ortam sağlayan,
- En güncel kanıta dayalı tıp uygulamalarını, etik ilkeler doğrultusunda uygulayan bir sağlık uygulama ve araştırma merkezi olmaktır.

Paydaş Politikası

- Üniversitenin tüm paydaşlarıyla bir bütün olduğu anlayışına sahip,
- Başta öğrenciler ve mezunlar olmak üzere tüm paydaşlarının memnuniyetini en üst düzeyde tutan,
- Her bir karar sürecinde etkin paydaş katılımı sağlayan,
- Süreçlerin yapılandırılmasında paydaşların görüş ve katkılarına önem veren,
- İç/dış paydaşlardan gelen öneri ve geri bildirimleri objektif olarak değerlendirerek hayata geçiren,
- Çözüm süreçlerine paydaşları dahil eden,
- Tüm paydaşların beklentilerini karşılamaya yönelik sürekli geliştirme/iyileştirme çalışmaları yapan bir üniversite olmaktır.

Uzaktan-Karma Eğitim Politikası

- Üniversitenin dijital eğitim konusundaki gereksinimlerini kalite odaklı olarak sürekli gözden geçirerek iyileştirme çalışmaları yapan,
- Uzaktan/karma eğitim konusunda çağın teknolojik gereklerini yerine getirirken, iç ve dış paydaşların mevcut ve olası gereksinimlerini dikkate alarak bu konularda öngöründe bulunan,
- Çevrimiçi ders içeriklerinin sürekli olarak yetkinleştirilmesi amacıyla yeni planlamalar yapan,
- Uzaktan/karma eğitimin dijitalleşmesi konusunda yenilikçi ve girişimci uygulamaları sürdürülebilir kılan,
- Dijital eğitim ortamının tüm olanaklarının, tüm paydaşlar tarafından etik ilkeler de gözetilerek kullanılmasında özenli olan,
- Maltepe Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinin alt yapısını çağın gereksinimlerine paralel olarak sürekli olarak güçlü tutan,
- Maltepe Üniversitesi Öğrenme-Öğretme Uygulama ve Araştırma Merkezi aracılığıyla öğrenme ve öğretme süreçlerinin geliştirilmesine katkıda bulunan,
- Üniversitenin genel eğitim politikalarını uzaktan/karma eğitim bağlamında da benzer duyarlılıkla uygulayan bir üniversite olmaktır.

Bağımlılıkla Mücadele Politikası

- Gerek madde (*uyuşturucu ve uyarıcı maddeler, alkol, tütün, kafein vb.*) gerekse davranışsal (*dijital teknoloji, alış-veriş, kumar vb.*) bağımlılıkların neden olduğu sorunlarla mücadele etmenin önemli bir sorumluluk olduğuna inanılan;
- Kendi personeli ve öğrencilerinin yanı sıra, toplumun farklı kesimlerine de hitap edecek şekilde
 - ✓ Farkındalık artırmaya yönelik faaliyetlerin, örgün ve yaygın eğitimlerin yapıldığı;
 - ✓ Önleyici ve tedavi edici hizmetlerin yürütüldüğü;
 - ✓ Rehabilitasyon sürecinde sosyal, psikolojik ve farmakolojik destek verilen;
 - ✓ Basılı ve elektronik yayınlar yapılan;
- İç ve dış paydaşların katılımıyla çok disiplinli olarak araştırma ve her türlü hizmet projesinin yapıldığı ve sonuçlarının hayata geçirildiği;

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
--	------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	22/44

- Bu faaliyetlerin tanımlı süreçlerle izlendiği ve sürekli olarak iyileştirmelerin yapıldığı bir üniversite olmaktır.

İlgili Dokümanlar

PO-001 Kalite Politikası
PO-003 Kalite Güvencesi Politikası
PO-004 Eğitim-Öğretim Politikası
PO-005 Araştırma-Geliştirme Politikası
PO-006 Toplumsal Katkı Politikası
PO-007 Yönetim Politikası
PO-008 Uluslararasılaşma Politikası
PO-009 İnsan Kaynakları Politikası
PO-010 Kurumsal İletişim Politikası
PO-011 Bilgi Güvenliği Politikası
PO-012 Çevre Politikası
PO-013 Sağlık Hizmeti Politikası
PO-014 Paydaş Politikası
PO-016 Uzaktan-Karma Eğitim Politikası
PO-018 Bağımlılıkla Mücadele Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Üniversitemiz Kalite Politikasının duyurulmasını sağlamak için “Kalite El Kitabı” bulunmaktadır. Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından verilen eğitimlerle tüm akademik/idari personel tarafından bilinmesi sağlanmıştır. Kalite Politikası kampüsün belirli alanlarına asılı olarak yer almakta, yeni işe başlayan personele ise oryantasyon eğitimleri verilerek duyurulmaktadır.

Politikamız Üniversitemizin [kalite web sayfasında](#) tüm çalışanlarımız ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Kalite Politikasının üniversitemizdeki personel tarafından bilindiği ve uygulandığı her sene düzenli yapılan iç tetkiklerde kontrol edilmektedir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, Rektörlük YGG toplantılarında gözden geçirilmekte ve uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

İç Tetkik Planı ve Tutanakları

Oryantasyon Sunumları

Kalite Politikası

YGG Tutanakları

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

MÜ’de faaliyetlerin eksiksiz ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla MÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiştir.

MÜ Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını, organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını iş tanımlarında göstermiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlar.

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

İlgili Dokümanlar

Görev tanımları

www.mevzuat.gov.tr

<https://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat>

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	23/44

<https://www.maltepe.edu.tr/tr/mevzuat-c>

5.4 Kalite Sorumluları

2010'dan beri etkin bir biçimde Üniversitemizin kalite çalışmalarını yürüten Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, KYS ile ilgili faaliyetlerinin yönetiminden sorumlu olarak Rektör Yardımcısına bağlı olarak çalışmaktadır.

ISO çalışmaları kapsamında, tüm birimlerden bir Birim Kalite Temsilcisi belirlenmiş ve eğitimler verilmiştir. Birim Kalite Temsilcileri Kalite Yönetim Koordinatörü liderliğinde KYS ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesinden ve koordinasyonundan sorumludur.

Rektör Yardımcısı, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve Üniversite Kalite Temsilcileri aşağıdaki sorumluluklara ve bunlarla ilgili yetkilere sahiptir:

- Kalite Yönetim Sistemi (KYS) için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesinin sağlanması,
- Kalite Yönetim Sistemi (KYS) performansı ve iyileştirme için ihtiyaçlarının üst yönetime raporlanması,
- Üniversite'de öğrenci odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanması,
- KYS ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi.

İlgili Dokümanlar

LS-014 Kalite Komisyonu Listesi

LS-024 Üniversite Kalite Temsilcileri Listesi

OŞ-003 Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması

6. Planlama

Risk ve fırsatları belirleyerek kalite hedeflerinin planlanmasıdır.

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemizdeki tüm proseslerin risk analizleri yapılmış olup KYS web sayfamızda paylaşılmıştır. Fırsatlar ise tüm prosesler bazında yapılan SWOT analizleri belirlenerek ilgili prosesin proses kartına işlenmiştir.

Ayrıca, 2024-2028 Maltepe Üniversitesi Stratejik Planında yer alan GZFT analizi tablosu aşağıda verilmiştir.

İÇ ÇEVRE	
GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
<ul style="list-style-type: none">Değişikliklere açık, kendini yenileyebilen ve taleplere cevap verebilecek yeterlilikte öğretim elemanı kadrosunun bulunmasıAkademik danışmanların öğrencilerle iletişiminin güçlü olmasıAkreditasyon ve kalite çalışmalarının tüm birimlerde yürütülüyor olmasıKöklü bir geçmişe ve farklı bilim dallarında faaliyet gösteren akademik birimleriyle zengin bir çeşitliliğe sahip olmasıProje, bilimsel yayın, çalıştay vb. faaliyetlerin maddi açıdan desteklenmesi	<ul style="list-style-type: none">Bilimsel araştırmalar ve yayın sayısının yetersiz olmasıAltyapı ve teçhizat eksikliği nedeniyle ulusal-uluslararası teşviklerden yeterince yararlanılmıyor olunmasıBilimsel çalışmaların patentli ürün ve fikirlere yoğun olarak dönüştürülememesiDisiplinlerarası bilimsel iş birliğinin yetersizliğiUluslararası ortak bilimsel araştırma çalışmalarının az olmasıAkademik personelin uluslararası iş birliği yapacak çalışmalara yeterince zaman ayıramaması

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	24/44

İÇ ÇEVRE	
GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
<ul style="list-style-type: none"> ● Üst yönetimin yeniliklere, değişime ve gelişime açık olması ● Yönetimin kurumsallaşma ve sürdürülebilirliğe destek vermesi ● Yayın ve proje teşvik fonlarının her yıl artırılması ● Üst yönetimin kalite odaklı bir anlayışa sahip olması ve kalite çalışmalarına destek vermesi ● Akademik personelin iç ve dış paydaşlarla çeşitli birim, merkez, bölüm ve program, anabilim dalı, anasanat dalı çatısı altında yürüttükleri projelerinin ve bilimsel araştırmalarının olması ● Üniversitenin farklı sektörlerden birçok önemli firmayla karşılıklı eğitim ve istihdam konularında iş birliği protokollerinin olması ● Üniversitede Tıp Fakültesi Hastanesinin bulunması ● Üniversitenin araştırma üniversitesi olma yolunda araştırma-geliştirme faaliyetlerine öncelik vermesi ve bu kapsamda TTO'nun işlevselliğinin giderek artması ● Uzaktan eğitim programlarının bulunması ● Eğitimin dijitalleşmesi için çaba harcanması ● Birçok akademik birimde kalite geliştirme çabalarının olması ve birimlerin üst yönetimce desteklenmesi ● Uluslararası akademik iş birliği imkânlarının giderek artması ● Sosyal sorumluluk projelerinin bazı bölümlerin/programların müfredatında seçmeli dersler arasında yer alması ● Sürdürülebilirlik Ofisinin olması ● Üniversitenin Yeşil Kampüs statüsünde olması 	<ul style="list-style-type: none"> ● İndeksli dergilerde yapılan nitelikli yayın ve atıf sayılarının istenen seviyede olmaması ● Tezlerden üretilen makale sayısının az olması ● Bölümlerarası/programlararası entegrasyonun yetersiz olması ● Dış paydaşlarla iletişimin istenen düzeyde olmaması ● Teknik personel eksikliğinin olması ● Sektörel iş birliği çalışmalarının sürekliliğinin yeterince sağlanamamış olması ● Üniversitede yapılan sanatsal faaliyetlerin yeteri kadar duyurulmaması ● Araştırma laboratuvarlarının ve fiziki altyapının nitelik ve nicelik açısından yetersiz olması ● Girişimci ve Yenilikçi Üniversite Endeksi ve URAP sıralamasındaki konumun istenen düzeyde olmaması ● Üniversite dışı fonlardan faydalanma oranlarının yeterli olmaması ● Sağlık alanında ulusal ve uluslararası bilim alanında öncü olabilen akademik personel sayısının az olması ● Lisansüstü programların tanıtımının yetersiz olması ● Lisans ve lisansüstü düzeyde öğrencilerin yabancı dil yeterliliklerinin istenen düzeyde olmaması ● Uluslararası lisansüstü programlarının sayısının yeterli olmaması ● Mezun Takip Sisteminin etkili olmaması

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	25/44

DIŞ ÇEVRE	
FIRSATLAR	TEHDİTLER
<ul style="list-style-type: none"> İstanbul'un konumu nedeniyle öğrenciler için çekici olması Bologna Süreci ve AB standartlarına uygun eğitim planlarının yürütülmesi Uzaktan öğretim ve yeni teknolojik imkânların yaygınlaşması AR-GE desteklerinin kurumsallaşması, çeşitlenmesi ve destek miktarının artması Ulusal ve uluslararası iş birliği olanaklarının artması Çeşitli fonlar sağlanarak yurtdışındaki bilim insanları ve genç akademisyenlerin ülkelerine dönmelerini teşvik eden mekanizmaların varlığı Vakıf ve Devlet Üniversitelerinin kontenjanlarının artması Sosyal destek ve hibe programlarında çeşitliliğin ve destek miktarının artması Uluslararası öğrenci sayısının artması Farklı eğitim-öğretim araçlarıyla çevrimiçi ders, sınav ve veri tabanları gibi dijital uygulama hizmetlerinin kolaylaşması Dijitalleşme ortamının etkisiyle farklı öğretim araçları eşliğinde gerçekleşen çevrimiçi eğitimin klasik eğitime göre öğrencilerin ilgisini daha çok çekmesi Bölge ülkelerinden yükseköğretime başvuran öğrenci sayısında artışın olması Çevre ve enerji gibi konularda yapılan proje ve araştırmaların artması 	<ul style="list-style-type: none"> İstanbul'da çok sayıda üniversitenin yer almasıyla birlikte rekabetin artması Ülkede yaşanan ekonomik belirsizlik ve bunun yansımaları nedeniyle, vakıf üniversitelerinin tercih edilme oranlarının düşme ihtimali Her geçen gün artan vakıf üniversitesi sayısı ve farklılaşmanın zorlaşması Kur dalgalanmalarının AR-GE ve eğitim yatırımlarını olumsuz yönde etkilemesi Yeni teknolojilerin ve kaynakların yatırım ve satın alma maliyetlerinin çok yüksek olması Bölgesel belirsizliklerin, tehditlerin değişim programları kapsamında gelen öğrenci sayılarında düşüşe neden olması Üniversitelerde siber tehlikelere karşı yatırımların yeterli düzeyde olmaması Yükselen döviz kurları nedeniyle uluslararası organizasyonlara bireysel ve kurumsal üyeliklerin yanı sıra uluslararası etkinliklere katılmada toplam maliyetin artması Diğer üniversitelerin de sektöre iş birliğine önem vermesi nedeniyle hareket alanında daralma Öğrencilerin kendi yetkinliklerini ön plana alan bölümleri/programları tercih etmek yerine, mezuniyet sonrası iş bulabilecekleri bölümlere/programlara yönelmeleri

İlgili Dokümanlar

PL-001 2024-2028 Stratejik Planı

YGG Tutanakları

Risk Analizi Kartları

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

MÜ Kalite Hedefleri beş yılda bir hazırlanan Stratejik Plan ile belirlenir. 2020-24 Stratejik Planında altıstratejik amaç belirlenmiş ve her bir amaca bağlı olarak hedefler ve faaliyetler oluşturulmuştur. Faaliyetlerin izlenmesi için somut göstergeler belirlenmiştir.

6.2.1. Üniversitemizde tüm birimlerin KYS kapsamında, ölçülebilir ve izlenebilir kalite hedefleri bulunmaktadır. Kalite hedefleri belirlenirken yasal şartlar, Stratejik Plan ve diğer KYS dokümanları dikkate alınır.

6.2.2. Maltepe Üniversitesi üst yönetimi, bir önceki dönemin belirlenen Kalite Hedeflerini, Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşerek hedeflerin ulaşımla durumu görüşülür. Hedefler için alınan aksiyonlar ve sorumlular ile termin tarihi belirlenir. Bir sonraki dönemin hedefleri bir sonraki YGG toplantısında görüşülerek takip edilir ve gerekli ise her sene güncelleştirilmesi sağlanır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
--	------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	26/44

İlgili Dokümanlar

PL-001 2024-2028 Stratejik Planı

PR-001 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

RP-002 Yönetimi Gözden Geçirme Raporu

FR-216 Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Tutanak Formu

Proses kartları

PL-015 Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Faaliyet Planı

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Gerek yükseköğretim alanında ve gerekse yasal düzenlemelerle ortaya çıkabilecek değişikliklere bağlı olarak ve sürdürülebilirlik kapsamında mutlaka KYS'de yapılması gereken değişikliklerde, bu değişikliğin amacı ve potansiyel sonucu, KYS'nin bütününe etkisi, hangi girdilere ihtiyaç duyulduğu belirlenir ve değişiklik ile ilgili yetki ve sorumluluklar da belirlenir.

İlgili Doküman

PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR-003 İç Tetkik Prosedürü

7. Destek

MAU-KYS'nin etkili çalışması için Rektörlük tarafından şu konularda destek verilmektedir:

- Liderlik
- İnsan kaynağı
- Altyapı ve proseslerin işletimi için çevre
- Mali kaynaklar
- Kurumsal bilgi kaynakları

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

MÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, MAU-KYS'nin oluşturulması için gerekli altyapının hazırlanması, uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekliliğinin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynakları belirler ve sağlar.

7.1.2 Kişiler

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

MÜ'de, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve İş Tanımları 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.

İlgili Dokümanlar

İş Tanımları

Organizasyon Şeması

www.mevzuat.gov.tr

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

<https://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat>

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	27/44

7.1.3 Altyapı

MÜ'de verilen hizmetin uygunluğu ve KYS'nin etkin işlemesi için gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Bunlar;

- Kampüs olanakları ve proseslerin işletimi için çevreyi,
- Bilgi işlem olanaklarını (yazılım, donanım, araç, gereç, laboratuvar, sınıf ekipmanı, internet erişimi, bilgi sistemleri vb.)
- Destek hizmetlerini (ulaştırma, sağlık, iletişim, kütüphane vb.) 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.

Maltepe Üniversitesinin de içinde bulunduğu Marmara Eğitim Köyü Yerleşkesi, yaklaşık 300.000 m² kapalı ve 750.000 m² açık alan üzerine konuşlanmıştır. Yerleşkeden Maltepe Metrosuna beş dakikada, Maltepe sahile ise on dakikadan daha az bir sürede ulaşılabilir mesafede yer almanın avantajına sahiptir. Bir anlamda şehrin merkezinde, doğanın kucağında temiz havasıyla cazibe merkezi yüksek bir eğitim kurumudur.

- 17.772 öğrenci kapasiteli 252 adet derslik
- 60 adet laboratuvar
- Kabin simülatörü
- 48 adet atölye
- Spor tesisleri
- Konferans salonları

Konferans Salonları	Oturma Kapasitesi	m ²
Erkut Özel Konferans Salonu	430	450,00
Süha Arın Konferans Salonu	360	645,00
Mimar H. Vedat Çakırca Konferans Salonu	1500	2.000
Safiye Hüseyin Elbi Konferans Salonu	300	314,47
Hukuk Fakültesi Amfi 4 adet	1050	1.011,31
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi Amfisi	266	259,24
Eğitim Fakültesi Amfisi	200	192,00
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Amfisi	200	192,00
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi Amfisi	291	279,75
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi Amfisi	285	253,89
Prof. Dr. Can Solakoğlu Konferans Salonu	140	340,00

- 10.000 kişilik amfi tiyatro
- Film platoları
- Güzel sanatlar atölyeleri
- TV stüdyoları
- Kantinler (11 adet) bulunmaktadır.
- Sergi Alanı (11 adet, 3.560,00 m²)
- Bireysel çalışma alanı (8 adet, 1.187,59 m²)

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	28/44

Kütüphane ve Bilgi Merkezi **3.142** m² kapalı alana sahiptir. Merkezimizde **500** kişilik oturma kapasitesi bulunmaktadır. Hukuk Fakültesi'nde 60, Tıp Fakültesi'nde 20 ve Yabancı Diller Yüksekokulu'nda ise 20 kişilik okuma salonu açılmıştır. Merkezimiz özellikle sınav dönemlerinde **7/24** kesintisiz hizmet verilmektedir. 3 adet grup çalışma odası bulunmaktadır.

Kütüphane ve Bilgi Merkezi'nde 10 ayrı değerli şahsiyetin bağışladığı ve kendileri için oluşturulan 10 Özel Kitaplık bulunmaktadır. Bunlar:

- 1- Nail GÜRELİ Kitaplığı
- 2- Prof. Dr. Nermi UYGUR Kitaplığı
- 3- Prof. Dr. Erkut ÖZEL Kitaplığı
- 4- Prof. Dr. Ayla OKTAY Kitaplığı
- 5- Dr. Haldun Seba ŞEN Kitaplığı
- 6- Türker ACAROĞLU Kitaplığı
- 7- Arif Hikmet PAR Kitaplığı
- 8- Armağan YÜKSEL Kitaplığı
- 9- İsmet KÜR Kitaplığı
- 10- Vedat GÜNYOL Kitaplığı

TÜBİTAK-EKUAL kapsamında üniversitelerin kullanımına açılan veri tabanları ile üniversitemizin abone olduğu veri tabanları dâhil, toplam **73 veri tabanı** Üniversitemiz kullanıcılarının erişimine açılmıştır. Kütüphane ve Bilgi Merkezi'nde, YORDAM Kütüphane ve Bilgi Belge Otomasyon Programı kullanılmaktadır. Kütüphanede kitapların sınıflandırılması LC (Kongre Kütüphanesi-Library of Congress) sistemine göre yapılmaktadır.

Her öğretim yılı başında yeni gelen öğrencilere "*Oryantasyon/Kullanıcı Eğitimi*" verilmektedir. Bu eğitimde Kütüphane ve Bilgi Merkezi'nin tanıtımı, kullanımı, öğrencilerin uymaları gereken kurallar, hakları, koleksiyonun durumu ve diğer merak edilen konularda bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Tüm binalar özel gereksinimli öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmeye çalışılmaktadır. Yurt Binaları, Üniversite yerleşkesi içinde 600 öğrenci kapasiteli 14 ayrı binadan oluşmaktadır. Marmara Eğitim Köyü'ndeki Üniversite Yerleşkesinde şu anda tüm bloklar bitirilmiş ve kullanılmaktadır. Üniversitenin yerleşim planı içinde neredeyse her fakültenin ayrı bir binada olması sağlanmıştır. Sağlık hizmetleri yerleşkede bulunan iki katlı ayrı bir bina olan sağlık merkezimizde yürütülmektedir. Ayrıca, yerleşkede geleneksel Türk yemeklerinden hazır yiyeceklere kadar çeşitli alternatifler sunan birçok restoran/kafe ve ana kafeterya yer almaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-0293 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Prosedürü

PR-018 Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Prosedürü

PR-017 Güvenlik Hizmetleri Prosedürü

PR-012 İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü

PR-013 Çalışma Ortamı Düzenleme Prosedürü

7.1.4 Proseslerin İşletimi için Çevre

MÜ'de hizmetin kaliteli sunulabilmesinden ve KYS'nin etkin olarak uygulanabilmesinden Üst Yönetim sorumludur. Çalışma ortamı, fiziksel ve çevresel etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma, hava) dikkate alınarak düzenlenir. Tüm çalışanların genel ve acil sağlık ihtiyaçları kurum doktoru ve sağlık merkezi aracılığı ile giderilir. İş Sağlığı ve Güvenliği uzmanı gerekli eğitimleri verir. Psikolojik etmenler de dikkate alınarak kurum tarafından görevlendirmiş bir psikolog destek verir. Çalışan motivasyonuna yönelik çeşitli sportif ve kültürel faaliyetler de sıklıkla düzenlenmektedir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	29/44

İlgili Dokümanlar

PR-012 İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü

PR-013 Çalışma Ortamı Düzenleme Prosedürü

YÖ-013 Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Yönergesi

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

İzleme ve Ölçme Kaynakları (7.1.5) maddesi Üniversitemizde yalnızca "Proseslerin İşletimi için Çevre" (sınıf, laboratuvar, asansör, çalışma ofisleri, vb.) kavramını kapsamaktadır.

Üniversitemiz, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına alır:

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

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Üniversite,

- Proseslerin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgiyi tayin eder.
- Bu bilginin sürdürülebilir ve gerekli ölçüde ulaşılabilir olmasını sağlar.
- Değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken mevcut bilgi birikimini de dikkate alır; gereksinim duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl erişebileceğini Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile belirlemiştir.

İlgili Dokümanlar

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

DŞ-059 Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı

7.2 Yetkinlik

Üniversitemizde çalışan personelin uygun eğitim, öğrenim ve sahip olması gereken nitelikler yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak tespit edilmiş olup görev tanımları ile dokümante edilmiştir.

İlgili Dokümanlar

Tüm İş Tanımları

www.mevzuat.gov.tr

7.3 Farkındalık

Kalite Politikamız ve Stratejik Planlarımız, KYS çalışmaları da dâhil olmak üzere Kalite Yönetim Koordinatörlüğünün tüm faaliyetleri, Üniversite internet sayfasında kamuoyu ile paylaşılmıştır. Ayrıca Stratejik Plan hazırlanırken ve tüm kurumsal iç değerlendirme sürecinde ilgili dekan/müdür/birim yöneticileri sürece dâhil edilir.

7.4 İletişim

MÜ'de 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.

Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	30/44

Tüm MAU personeli, tanımlanan iletişim metotlarını ve araçlarını en etkin şekilde kullanarak iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar. İç ve dış iletişimin gerçekleştirilmesinde gerekli iç ve dış iletişim yazılı (EBYS), sözlü (toplantı, seminer, konferans, telefon vb.) ve elektronik ortam (web sayfası, E-Posta, uzaktan erişim vb.) yöntemler kullanılarak yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-021 Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Prosedürü

PR-030 İletişim Prosedürü

EBYS

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

MAU-KYS dokümantasyonu; KYS kapsamındaki tüm proseslerin ve bunlara bağlı faaliyetlerin etkin bir biçimde çalışması için gerekli doküman türlerini kapsar. MÜ Kalite El Kitabı; MAU-KYS'nin genel çerçevesini sunarak ilgili dokümana atıfta bulunur.

Dokümantasyon kapsamındaki doküman türleri şunlardır:

- El Kitapları
- Anketler
- Bildirgeler
- Dış Kaynaklar
- Formlar
- İş Tanımları
- İş Akışları Şemaları
- Kataloglar
- Kılavuzlar
- Kitapçıklar
- Listeler
- Metinler
- Organizasyon Şemaları
- Planlar
- Politikalar
- Proses Kartları
- Prosedürler
- Raporlar
- Risk Analizi
- Sözleşmeler
- Talimatlar
- Tutanaklar
- Yönergeler
- Yönetmelikler

Bu dokümanlarda süreç adımlarının ve faaliyetlerin işleyişine ait detaylı metotlar, kurallar, aşamalar belirlenmiştir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	31/44

MAU-KYS dokümantasyonunun temel işlevi, KYS proseslerin genel standartlara uygun yürütüldüğüne ilişkin kanıt oluşturmaktır.

Ayrıca, iç dokümanlara ek olarak, MAU-KYS'yi etkileyen dış bağlamı oluşturan tüm dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

MAU-KYS dokümantasyonu; MAU Kalite Yönetim Sistemi tüm personele ve kamuoyuna duyurulmak üzere yayınlanmıştır.

MAU-KYS'yi oluşturan dokümanlar ve kapsamaları LS-001 Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi'nde sıralanmıştır. MAU-KYS kapsamında yürütülen tüm faaliyetlerde MAU çalışanları dokümantasyona uygun hareket eder. Rektör Yardımcısı, Kalite Yönetim Koordinatörü, Birim Yöneticileri ve Birim Kalite Temsilcileri, MAU-KYS dokümantasyonunun etkin uygulanması konusunda tüm çalışanları bilinçlendirmeye çalışır. Tüm MAU personeli, tüm faaliyetleri ilgili dokümantasyonda belirtilen kurallara uygun olarak yürütürler.

İlgili Dokümanlar

PR-002 Dokümantasyon Prosedürü

PR-031 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

LS-001 Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi

7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme

Kalite El Kitabı, MAU-KYS'yi özetleyen ana doküman olarak hazırlanmıştır ve çalışanlara ve ilgili taraflara, MAU-KYS tanıtımı konusunda rehberlik eder. MAU Kalite El Kitabının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi esastır. Dokümantasyona dâhil tüm dokümanların oluşturulması, onayı ve güncellenmesine ilişkin esaslar PR-002 Dokümantasyon Prosedüründe açıklanmaktadır.

TS EN ISO 9001:2015 Standardı Dokümantasyon şartlarına bağlı olarak hazırlanması gereken tüm dokümanlar türüne göre; ilgili birim, Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmış, güncellenmiş ve Kalite Koordinatörlüğü ya da Rektör Yardımcısı tarafından onaylanmıştır. Değiştirilen dokümanların listeleri Revizyon Takip Listesinde belirtilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR-002 Dokümantasyon Prosedürü

LS-002 Revizyon Takip Listesi

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Maltepe Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümanların (4.2.1) belirli kurallar doğrultusunda oluşturulması, dağıtımı, kontrolü, saklanması ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanması temel esastır.

Bu amaçla, KYS dokümantasyonunun oluşturulması ve yönetimine ilişkin belirli kurallar tanımlanmıştır. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanların bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Gerek elektronik ortamda gerekse basılı olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiş bilginin gerekli olduğu süre boyunca etkin bir şekilde muhafaza edilmesi ve gerekli durumlarda KYS dokümantasyonuna ve yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesinden ve kullanılmasından ilgili birim sorumludur. Üniversitemizde Elektronik Bilgi ve Belge Sistemi (EBYS) kullanılmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	32/44

İlgili Dokümanlar

YÖ-001 Arşiv Yönergesi

PR-002 Dokümantasyon Prosedürü

PR-031 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

LS-002 Revizyon Takip Listesi

8. Operasyon

8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol

MAU'de operasyonu oluşturan Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ilgili bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi, YÖK tarafından onaylanması, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, açılacak derslerin ve öğretim elemanlarının belirlenmesi, izlencelerin oluşturulması, sınav programlarının hazırlanması, vb. işlemlerini kapsar.

MAU-KYS'de Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanmasına ilişkin tüm esaslar KYS dokümantasyonunda da şekillendirilmiştir.

İlgili Dokümanlar

PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

YN-0011 Tıp Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

İA-056 Tıp Fakültesi Akademik Program Hazırlığı İş Akışı

PR-019 Hazırlık Sınıfı Prosedürü

PL-015 Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Faaliyet Planı

İş akış şemaları

www.mevzuat.gov.tr

[MAU Akademik Takvimler](#)

8.2 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartlar

8.2.1 Öğrenci ile İletişim

Yükseköğretim için yürürlükte bulunan şartların uygulanmasının yanı sıra, MAU-KYS kapsamında öğrenci odaklı olma ve tüm paydaşları gözetme konusundaki hassasiyet Maltepe Üniversitesi Kalite Politikasında belirtilmiştir. KYS'nin uygulanmasında asıl kılavuz Maltepe Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında belirlenen ve hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci ve tüm paydaşların, ilgili tarafların memnuniyetinin artırılmasına yönelik oluşturulan amaçlar ve bu amaçlar doğrultusundaki hedeflerdir.

Yükseköğretim şartlarına bağlı olarak geliştirilen yönetmelikler öğrencilerin eğitim hayatları boyunca gerekli şartları taahhüt eder. Öğrencinin kayıt işleminden mezuniyetine kadar gerekli şartlar titizlikle takip edilir. Oluşan özel şartlar ilgili yönetim kurullarında ve Senatoda görüşülür. Yönetmelik ve yönergelerde gerekli değişiklikler yapılır.

İlgili Dokümanlar

PO-001 Kalite Politikası

YN-001 Önlisans ve Lisans Eğitim ve Öğretim ve Sınav Yönetmeliği (2009 öncesi kayıt olan öğrenci)

YN-002 Önlisans ve Lisans Eğitim ve Öğretim ve Sınav Yönetmeliği (2009 ve sonrası kayıt olan öğrenciler için)

YN-003 Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

YÖ-007 Yabancı Dil Öğretimi Yönergesi

YÖ-003 Önlisans ve Lisans Programları Yabancı Uyruklu Öğrenci Kabul Yönergesi

YÖ-019 Lisansüstü Programları Uluslararası Öğrenci Kabul Yönergesi

YÖ-006 Engelli Öğrenci Yönergesi

YÖ-011 Bağlı Başarı Değerlendirme Sistemi Uygulama Yönergesi

İA-021 Yabancı Öğrenci Başvurusu ve Kayıt İş Akışı

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	33/44

İA-068 ÖSYM Yeni Kayıt İşlemleri İş Akışı PR-030 İletişim Prosedürü

8.2.2 Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanları olan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme hizmetleri için istenilen şartlar ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmektedir.

Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetleri ile ilgili şartlar, yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanaklarına göre belirlenmekte, uygulanmakta ve belirli kanallar aracılığıyla tüm paydaşlarımıza duyurulmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PO-001 Kalite Politikası

Maltepe Üniversitesi Mevzuat

<https://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat>

8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Yükseköğretim hizmetlerinin sağlıklı ve etkin bir biçimde yürütüldüğünün gözden geçirilmesinin sistematik bir hale getirilmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü hazırlanarak MAU-KYS kapsamında uygulamaya konulmuştur. Sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla da PR-005 Sürekli İyileştirme Prosedürü takip edilmektedir.

Her yeni eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce tüm hizmet şartları Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerde değişiklik söz konusu ise bu konular hakkında gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

İlgili Dokümanlar

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR-005 Sürekli İyileştirme Prosedürü

Üniversite Senato Kararları

Üniversite Yönetim Kurulu Kararları

8.2.4 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartların Değişmesi

YÖK şartları değiştirebilme yetkisine sahiptir. Üniversitemiz hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ilgili dokümanla edilmiş bilgi gerektiğinde revize edilmekte ve paydaşlara bu değişen şartlar hakkında bilgi verilmektedir. Bilgilendirme EBYS, e-posta, web sayfası vb. kanallar aracılığı ve toplantılarla yapılmaktadır.

8.3 Yükseköğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1 Genel

Üniversitemiz, eğitim öğretim hizmeti sunumu ile destek ve idari birimlerin işleyişinde; bilim ve teknolojiye ilişkin değişiklikler doğrultusunda değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

MAU'de Eğitim-Öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Programlar hazırlanırken sanayi ile iş birliğine önem verilmektedir. Bu amaçla Üniversite-Sanayi İş Birliği Arayışı Komisyonu kurulmuştur.

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	34/44

Program yeterlikleri Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesiyle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm izlencelerde gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen izlencelere ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara Üniversitemiz AKTS sayfasından ulaşılabilir (http://ects.maltepe.edu.tr/ana-sayfa). Programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları açık olarak AKTS sayfalarımızda ilan edilmektedir. Tüm düzeydeki (ön-lisans, lisans ve lisansüstü) programların güncellenen bilgi paketleri internet sayfamızda bulunmaktadır. MAU'de, Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Program tasarım ve onay süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine ve oluşturulan prosedüre göre hareket edilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi, ilgili YÖK mevzuatları çerçevesinde ele alınmaktadır.

Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-019 Hazırlık Sınıfı Prosedürü

YÖ-009 Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Uygulama Yönergesi

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Öğrencinin kabulü ve gelişimi, tanınma ve sertifikalandırma için tüm süreçler şeffaflık içerisinde yürütülmektedir. Öğrenci İşler web sayfasında dikey ve yatay geçiş ile öğrenci kabulü, özel öğrencilik hususları, öğrenci değişim programları, lisansüstü programlara kayıt koşulları detaylı bir biçimde verilmektedir.

Maltepe Üniversitesi öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan 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

Bu mülkiyetin mahremiyetinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemler alınmış ve MAU-KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Üniversitemize yeni gelen öğrenciler akademik yıl başında oryantasyon programına alınmaktadır. Öğrenciler akademik yaşamları boyunca kendilerine atanan bir akademik danışmandan ders seçme/bırakma, vb. konularda destek alabilmektedir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	35/44

Üniversitemizde öğrenci hareketliliğine büyük önem verilmektedir. Hareketliliği teşvik amacıyla öğrencilerin farklı ülkelerde aldıkları ders ve kredilerin tanınması ve saydırılması, her birimin ERASMUS+ Koordinatörü tarafından hassasiyetle yapılmaktadır.

Üniversitemizde Eğitim-Öğretim kadrosunun işe alınması, atanması ve yükseltmesiyle ilgili süreçlerde Yükseköğretim Kanunu'nun konuya ilişkin hükümleri esas alınmakta ve bu kararlar YÖK Başkanlığına bildirilmekte olup ilan ve duyurular YÖK sitesinden yapılmaktadır.

Kuruma dışarıdan ders vermek üzere öğretim elemanı seçimi ve davet edilme usullerine dair bir yönergemiz bulunmaktadır. Gereksinim duyulduğunda dekan ve müdürler ile bölüm/program başkanlarınca yapılan araştırmalar neticesinde, ihtiyaç duyulan alanda eğitimi ve çalışmalarını bulunan, akademik başarısını kanıtlanmış olan kişilerin üniversitemize kazandırılması için çalışmalar yapılmaktadır.

Kurumumuzda öğretim elemanına göre ders açılmamakta, seçici olarak gereksinime göre uzmanlık/çalışma alanlarına göre akademisyenler alınmaktadır. Yukarıda da değinildiği gibi, Bolonya sürecine hazırlık çalışmaları kapsamında her program için program çıktıları belirlenerek, programda yer alan her dersin bu çıktıları ne derece karşıladığı bir matris yardımı ile değerlendirilmiş ve dersler buna göre düzenlenmiştir. Ders izlencelerinde yer alan ders içerikleri de yine alanında uzman olan öğretim elemanları tarafından hazırlanarak uygulamaya konulmuştur. Bu çalışmalar gerektiğinde güncellenmektedir.

Eğitim-Öğretim kadrosunun mesleki gelişimlerini sürdürmeleri ve öğretim becerilerini iyileştirmeleri için çaba harcanmaktadır. Örneğin öğretim kadromuz, çalıştıkları alanlarda diledikleri ulusal/uluslararası bilimsel toplantılara katılabilmekte, yurtiçi/dışı değerli bilim insanlarını üniversitemize davet edebilmektedirler. Alanlarında araştırma yapabilmeleri için teşvik edilmekte, bu yönde toplantılar düzenlenmekte; kütüphaneye diledikleri kitaplar getirilmektedir. Ayrıca akademik personele yayınları ve aldıkları patent/ödülleri için parasal teşvik/ödül verilmektedir.

Akademik kadromuzun eğitsel performansları, öğrencilerin elektronik ortamda doldurdukları anketlerle; dekan ve müdürlerin her sınıftan öğrencilerle görüşerek dersleri ve öğretim elemanlarını değerlendirmesi şeklinde her dönemin sonunda iki yönlü olarak izlenmektedir. Bu değerlendirmeler Eğitim-Öğretim kadrosunun nitelik ve nicelik olarak sürdürülebilirliği konusunda da dikkate alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-016 İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Prosedürü

YÖ-025 Akademik Yükseltme ve Atama Yönergesi

YÖ-005 Ders Saat Ücretli Öğretim Elemanları Yönergesi

PR-009 Uluslararası Ofis Prosedürü

Maltepe Üniversitesi Önlisans, Lisans ve Lisansüstü Burs ve İndirim Yönergesi

Burs ve İndirim Yönergesi

Tercih İndirimi

Araştırma Stratejisi ve Hedefleri

2011 yılından bu yana yapılan Stratejik Planlama çalışmalarında kurumumuzda araştırma stratejisi, hedefleri ve bu hedeflerin kimler tarafından gerçekleştirileceği belirlenmiştir.

Üniversitemiz hedeflerini ve amaçlarını beş yıllık olarak hazırlanan Stratejik Planlarda belirlemekte ve her yıl yapılan öz-değerlendirme çalışmaları ile bu amaç ve hedeflere yönelik faaliyetleri izleyerek ölçülebilir olarak hazırlanmış olan amaçlara ne derece ulaşıldığını takip etmektedir.

Kurumumuzun araştırma stratejisi bütünsel ve çok boyutludur. Gerek temel araştırmalar gerekse de uygulamalı araştırmalar yapılması teşvik edilmektedir. Araştırma ve uygulama merkezlerimizde (UYGAR) özellikle İnsan

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	36/44

Hakları, İnsan ve Toplum Bilimleri, Sokakta Yaşayan ve Çalışan Çocuklar, Kanser ve Kök Hücre konularında pek çok araştırma yapılmaktadır. Tıp ile Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültelerimizde bireysel çabalarla TÜBİTAK projeleri gerçekleştirilmektedir. Yürütülen araştırma projelerinin istenilen düzeye getirilebilmesi için stratejiler geliştirilmektedir.

Yukarıda da belirtildiği gibi araştırmada öncelikli alanlar ile ilgili araştırma faaliyetlerinde bulunmakta olan UYGAR merkezlerimiz bulunmaktadır. Hepsinin hedefleri belirlenmiş olup öz-değerlendirme çalışmalarına dâhil edilmektedirler. Anılan bu merkezlerin çalışmaları iç ve dış paydaşları bir araya getirmekte, çoğu zaman ortak araştırma projeleri üretilmektedir. Özellikle sosyal sorumluluk olarak adlandırılabilir projelerimizin pek çoğu bu anlamdadır.

Araştırma ile yeni bilgiyi üreten akademisyenlerimizin, ilgili alanda zenginleşerek bunu öğrencilerine ve Eğitim-Öğretim süreçlerine yansıttığı bir gerçektir. Ayrıca sosyal sorumluluk projeleri de toplumdaki koşulların iyileşmesine katkı sağlamaktadır.

Üniversitemiz kurumlar arası araştırma ve disiplinler arası ve/veya çok disiplinli araştırma faaliyetlerini desteklemekte olup çıktıları birim öz-değerlendirme çalışmaları ile izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Üniversitemizde, üniversitemiz mensupları ve akademik ve idari birimlerinin bilimsel araştırma faaliyetleri, yayın faaliyetleri, eğitim ve öğretim faaliyetleri, hizmet faaliyetleri, toplum ve paydaşlarıyla ilişkilerinde etik değerlendirilmelere ilişkin ilke ve kuralları, yapıyı, görevleri ve uygulama esaslarını düzenlemek üzere bir Etik Kurul oluşturulmuştur.

Üniversitemizde kullanılan intihal programları ile lisansüstü proje ve tezlerin intihal taraması yapılmaktadır.

Proje Değerlendirme ve AR-GE Teşvik Komisyonunca, Eğitim-Öğretim kadrosunun araştırmalarının çıktıları (proje raporu, yayın, patent vb.), yayınları ve aldıkları patent/ödülleri değerlendirilmekte ve kendilerine her yıl teşvik/ödül verilmektedir.

Her türlü araştırma fırsatı ilgili Rektör Yardımcısı tarafından kurum içinde "Haber Moderatörü" ve sosyal medya aracılığıyla ilgili duyurularla paylaşılmaktadır.

Girişimcilik ve İş Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (MÜGİM) ağıımızda gençlerimiz, kendi işlerini kurmanın hayaliyle yaratıcı ve girişimci bir ruhla geleceğe adım atarken üniversiteler de girişimcilik ve yenilikçilik yolunda gençlere yeni kapılar açma zorunluluğunun farkındadır. Girişimcilik konusunda üniversitemiz de müfredatta bazı düzenlemeler yapmıştır. Buna bağlı olarak lisans ve lisansüstü seviyesinde girişimcilik, teknoloji, inovasyon konularını içeren dersler ve programlar bulunmaktadır.

İlgili Dokümanlar

YÖ-025 Etik Kurul Yönergesi

YÖ-004 Bilimsel Araştırma Projeleri, Yayın ve Etkinlik Teşvik Yönergesi

PR-011 Uygulama ve Araştırma Merkezleri Kuruluş ve İşleyiş Prosedürü

Araştırma Kaynakları

Kurumumuzun fiziki/teknik altyapısı ve mali kaynakları, araştırma öncelikleri kapsamındaki faaliyetleri gerçekleştirmek için uygun ve yeterlidir.

Üniversitemiz, ek kaynak temin edebilmek için dış paydaşlarla da iş birliğine gitmektedir. Kurum içinde Haber Moderatörü üzerinden araştırma destekleri ile ilgili duyurular yapılmaktadır. Birçok alanda açılan çağrılar ve

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	37/44

verilen ulusal ve uluslararası araştırma destekleri oldukça doyurucudur. Buna örnek olarak şunlar ifade edilebilir: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültemiz bünyesinde temel malzeme sentezi ve temel bir takım elektriksel ölçümlerin yapılabildiği bir yüksek lisans deneysel araştırma laboratuvarı bulunmaktadır. Bu laboratuvar, yine aynı fakültede görev yapan bir doçentin, daha önce yürüttüğü TÜBA ve TÜBİTAK projeleri ile alınan demirbaşlarla donatılmış olup sarf malzemeleri de benzer şekilde temin edilmiştir. Anılan bu laboratuvarın diğer projelerle desteklenmesi uygun olacaktır. Ayrıca BAP desteği sağlanarak sarf alımı için zemin oluşturulması ve/veya diğer üniversitelerle iş birliklerinin sağlanması planlanmaktadır.

Araştırma Kadrosu

Akademisyenlerimizin bir kısmı, Eğitim-Öğretim faaliyetlerinin yanında araştırmacı olarak da görev yapmaktadır. Dolayısıyla sadece araştırma için kadro tahsis edilmemiş olup isteyen akademisyenlere bu şekilde çalışma olanağı verilmesi planlanmaktadır.

İşe atanırken ya da yükseltilmeleri sırasında akademisyenlerin araştırma konusundaki donanımları (araştırma sayıları, alanları, araştırma içindeki pozisyonları, yayınları, vb.) da göz önüne alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

YÖ-025 Akademik Yükseltme ve Atama Yönergesi

8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Öğrencilerin akademik gelişimlerinin ölçülebilir yöntemlerle izlenmesine çalışılmaktadır.

- Program tercih sırası: Kamu personel seçme sınavlarında ilk %10'a giren ilk beş programı ve bu programların kendi içindeki sıralamaları yer almaktadır.
- Akademik Personel ve Lisansüstü Eğitimi Giriş Sınavlarında (ALES) ilk %10'a giren ilk beş programı ve bu programların kendi içindeki sıralamaları yer almaktadır.
- Program bitirme süresi (Öğrencilerin Programı tamamlamak üzere kaldıkları süre ortalaması): Genel olarak programlar normal öğrenim süresi (4 yıl, Tıp için 6 yıl) içinde tamamlanmaktadır.

Programların oluşturulmasında ve uygulamasında öğrenci merkezli anlayışı benimsemiş olan Üniversitemizde, öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam sağlanmıştır ve onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin yöntemler PR-006 Paydaş Memnuniyeti Artırma Prosedürü'nde belirlenmiştir.

Araştırma Performansının İzlenmesi ve İyileştirilmesi

Kurumun araştırma performansı verilere dayalı ve periyodik olarak ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Bu çalışmalar her yıl gerçekleştirilen gerek öz-değerlendirme çalışmaları gerekse de YÖK Denetleme çalışmaları çerçevesinde yapılmaktadır.

Maltepe Üniversitesi mensubu öğretim elemanlarının yapacakları her türlü bilimsel ve sanatsal etkinliğin nitelik ve niceliklerini yükselterek evrensel bilime, insanlığa ve ülkemize olan katkısını arttırmak üzere teşvik edilmelerinin usul ve esaslarını belirlemek amacı ile hazırlanmış olan **Bilimsel Araştırma Projeleri, Yayın ve Etkinlik Teşvik Yönergesi** kapsamında her takvim yılının başında da akademisyenlerimizi teşvik etmek üzere, bir önceki yılda yaptıkları yayınlar, aldıkları ödüller, patentler ve katıldıkları bilimsel toplantılar ödüllendirilmektedir. Anılan bu yönerge Maltepe Üniversitesi mensubu olduğunu bildirerek ulusal/uluslararası bilimsel araştırma ve AR-GE projeleri yapan; fikri mülkiyet haklarının tescili, uluslararası/ulusal bilimsel kuruluşlardan alınan patent, faydalı model belgesi ve endüstriyel tasarım tescil belgesi ile ödül ve atıf alan; makale ve kitap/kitap bölümü yazar, yurtiçi ve yurt dışı bilimsel toplantılara, toplantı programı içinde yer alan bir sunumla (bildiri, poster ya da sanat çalışması) ya da panelist ve yorumcu olarak katılan tüm akademik personeli kapsamaktadır.

Kurumun mevcut araştırma faaliyetlerinin, stratejik planda yer alan araştırma hedefleriyle uyumu ve bu hedeflerin sağlanmasına katkısı kalite göstergesi olarak değerlendirilmekte ve izlenmektedir. Ayrıca, doktora

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	38/44

programlarına yönelik bilgiler (doktora programlarına kayıtlı öğrenci ve mezun sayıları, mezunların akademik ortamda ve/veya sanayi kuruluşlarında çalışma oranları, yurt içi ve yurt dışında çalışma oranları vb.) ve bölge, ülke ve dünya ekonomisine katkıları göstere olarak izlenmektedir.

Eğitimin kalitesi, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısını ve doktora öğrenci oranını; bilimsel araştırma ürünlerini öğretim üyesi başına düşen makale sayısını ve öğretim üyesi başına düşen toplam bilimsel doküman sayısını ve etkiyi öğretim üyesi başına düşen atıf sayısını dikkate alarak ölçen URAP verilerine göre izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR-006 Paydaş Memnuniyetini Arttırma Prosedürü
PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
PR-026 Mezunlarla İletişim ve Kariyer Araştırma Merkezi Prosedürü
YÖ-013 Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Yönergesi
PR-028 Akademik Danışmanlık Prosedürü
YÖ-009 Hemşirelik Yüksekokulu Staj Yönergesi
YÖ-010 Meslek Yüksekokulu Staj Yönergesi
YÖ-017 Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi Staj Yönergesi
PL 001 2024-2028 Stratejik Planı
YÖ-004 Bilimsel Araştırma Projeleri, Yayın ve Etkinlik Teşvik Yönergesi

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Her bir proses için yapılan risk analizleri ile kontrol edilir.

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Uyumsuz çıktı durumunda değişiklikler yapılır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

İdari birimlerin hizmetleri için dışarıdan tedarik edilen hizmetler için sözleşmeler geçerli olmaktadır. Satın alma Prosedürü uygulanır.

İlgili Dokümanlar

PR-014 Satın alma Prosedürü

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Bu sözleşmelerde aranan koşul MAU-KYS'ye standartlarını karşılama yeterlidir. Üniversitemiz bütçesi dâhilinde, dışarıdan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümante ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. Şartnameye göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir. Uygun değil ise tedarikçiye geri iade edilir.

8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi

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

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	39/44

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 kapsamında yürütülmektedir.

Tedarikçi seçimi, değerlendirmesi ve izlenmesi ilgili Satın alma Prosedüründe ayrıntılı olarak yer almaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-014 Satın alma Prosedürü

PR-016 İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Prosedürü

İlgili Dokümanlar

PR-014 Satın alma Prosedürü

Satın alma iş akışları (İA-098, İA-099, İA-100)

8.5 Verilen Hizmetlerin Sunumu

8.5.1 Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işleri ve mezuniyet işlemleri gibi konuları kapsamaktadır.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları ile ölçülüyor olsa da, hazırlanan ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleri de öğrencilerin bilgileri kullanabilme ve uygulayabilme becerilerini geliştirmede önemli bir yer tutmaktadır.

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 kalite güvence değerlendirmesi yapılarak kontrol edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

YN-002 Önlisans ve Lisans Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği

YN-003 Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

MAU'de sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

8.5.3 Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Tüm öğrencilerin resmi evrakları (öğrenci mülkiyeti olan diploma, askerlik belgesi, öğrenci resmi evrakları vb.), arşivde ve dijital ortamda muhafaza edilmektedir.

Herhangi bir Öğrenciye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse Üniversitemiz bu durumu Öğrenciye bilgi vermekte ve ne olduğu ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

İlgili Dokümanlar

YÖ-001 Arşiv Yönergesi

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	40/44

8.5.4 Muhafaza

Maltepe 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.

İlgili Dokümanlar

YÖ-001 Arşiv Yönergesi

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizde öğrenci 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.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümante edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak ilgililere web sayfasında bu değişiklik duyurulmaktadır.

8.6 Hizmet Sunumu

Üniversitemizde öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

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 prosedürde açıklanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9. Performans Değerlendirme

MAU-KYS'nin performansı ve etkinliği değerlendirilmektedir.

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

MAU'de, hizmetlerinin KYS kapsamında istenilen şartları karşılama garantisinin garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, ilgili iş akışlarında belirtilmiştir.

MAU 2024-2028 Stratejik Planının etkinliği her yıl yapılan Öz-değerlendirme ile izlenmekte ve ölçümlenmektedir. Ayrıca katılımcı yönetim anlayışıyla Dış Paydaş Analizlerinin yapılması planlanmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	41/44

İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için TS EN ISO 9001:2015 standartlarının da bir gereği olan İç Tektik Ekibi oluşturulmuş ve görev tanımı belirlenmiştir. İç tetkik Ekibi PR-003 İç Tetkik Prosedürü doğrultusunda görevlerini yürütür. Hazırlanan iç tetkik raporları yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

MAU-KYS'nin performansı ve etkinliği Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi için oluşturulan Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile de desteklenmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR-003 İç Tetkik Prosedürü

KL-001 İç Tetkik Kılavuzu

RP-004 İç Tetkik Raporu

PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR-026 Mezunlarla İletişim ve Kariyer Araştırma Merkezi Prosedürü

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

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

İlgili Dokümanlar

PR-006 Paydaş Memnuniyetini Arttırma Prosedürü

PR-026 Mezunlarla İletişim ve Kariyer Araştırma Merkezi Prosedürü

PR-003 İç Tetkik Prosedürü

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

MAU, kalite yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Süreçlerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. 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.

MAU, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. KYS dokümantasyonu ile oluşturulan tüm kayıtlar veri kaynaklarını oluşturur.

İlgili Dokümanlar

PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PL-001 2024-2028 Stratejik Planı

9.2 İç Tetkik

- MAU'de, kalite yönetim sisteminin,
- İlgili standart, mevzuat ve MAU-KYS şartlarına uyup uymadığını
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	42/44

- Devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını

tarafsız bir gözle inceleyerek belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-003 İç Tetkik Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

MAU'de, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülür.

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Kalite Politikası
- 2024-2028 Stratejik Planı
- Öz-değerlendirme Raporu
- Memnuniyet Anketleri
- Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetler
- Risk ve fırsatlar
- Yasal şartlar ve değişiklikler
- İlgili taraflar ve beklentilerinin gözden geçirilmesi
- Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)
- İç Tetkik Raporu
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu

İlgili Dokümanlar

PR-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

10. İyileştirme

10.1 Genel

Öğrencilerin ve tüm paydaşların isteklerini karşılamak ve memnuniyeti arttırmak için tüm fırsatlar takip edilmekte ve hayata geçirilmektedir. Bu bağlamda;

- Memnuniyet anketlerinden gelen istek ve beklentiler
- Süreç kartlarında yer alan tüm süreçlerin güçsüz yönleri, fırsatları ve tehditleri
- Yine süreç kartlarındaki düzeltici faaliyetler

gözönüne alınmaktadır.

 maltepe üniversitesi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KP-001
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	11.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	43/44

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet

MAU'de sunulan hizmetlerde, bu hizmetleri sağlamak için gerekli girdilerde uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların iyileştirilmesine yönelik faaliyetler PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedüründe tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Örneğin İç Denetim Birimi Prosedürü çerçevesinde ele alınarak iyileştirme sağlanır.

İlgili Dokümanlar

PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
PR-008 İç Denetim Başkanlığı Prosedürü
DŞ-008 Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği

10.3 Sürekli İyileştirme

MALTEPE ÜNİVERSİTESİ-KYS anlayışı, sistemin öğrenci ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmak için sürekli olarak iyileştirilmesini benimsemiştir. Bu bağlamda PR-005 Sürekli İyileştirme Prosedürü hazırlanmıştır. Proses kartlarında yer alan performans göstergeleri sürekli iyileştirmenin temelini oluşturmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR-005 Sürekli İyileştirme Prosedürü
Proses Kartları
Paydaş Memnuniyet Anketleri

Hazırlayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Onaylayan: Rektör Yardımcısı
---	-------------------------------------



www.maltepe.edu.tr

www.maltepe.edu.tr/kalite/