



MARMARA ÜNİVERSİTESİ

-İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI-

21.10.2017

Sürüm: 01



**İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL
KİTABI**

Belge No	
İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
Gözden Geçirme No	01
Sayfa	1/30



MARMARA ÜNİVERSİTESİ

İŞLETME FAKÜLTESİ

ISO 9001:2015

KALİTE EL KİTABI

30 SAYFADIR

21.10.2017

Hazırlayan

Sistem Onayı

Yürürlük Onayı

Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	2/30

GÖZDEN GEÇİRME SAYFASI

MARMARA ÜNİVERSİTESİ İŞLETME FAKÜLTESİ Kalite El Kitabı İşletme Fakültesi Dekanlığı tarafından onaylanmıştır. Gerekli değişiklikler Belgelerin Kontrolü İşlemi gereğince yetkililerin onayı ile gerçekleştirilir. Tereddütlü durumlarda Kalite Koordinatörlüğünde bulunan kopya esas alınır. Bu Kalite El Kitabı'nın hepsi ya da bir bölümü gözden geçirilebilir. Gözden geçirme durumu her sayfada ayrı ayrı belirtilir. Gözden geçirme içerikleri gözden geçirme sayfasında belirtilir.

GÖZDEN GEÇİRME DURUM LİSTESİ			
Sıra No.	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımlanması	İmza

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	3/30

DAĞITIM SAYFASI

Kalite El Kitabı kapak sayfasında Kontrollü/Kontrolsüz kopya durumu belirtilir. Kalite El Kitabının herhangi bir bölümünde Kalite Koordinatörlüğünden başkası düzeltme yapamaz. Kalite Koordinatörlüğü kurum dışından isteyenlere uygun gördüğü takdirde Kalite El Kitabı'nın kontrolsüz kopyasını verir. Kalite El Kitabı'nın kontrol altında olmayan kopyaları isteğe göre güncelleştirilir. Kalite El Kitabı'nın kopyalarının verildiği **İŞLETME FAKÜLTESİ** personeli ya da kuruluşun adı ve adresi bu sayfada belirtilir. Kalite El Kitabı sistemdeki değişikliklerin belgelenmesini sağlamak amacıyla Kalite Koordinatörlüğü tarafından yılda bir kez incelenir. Kalite El Kitabı'nın kontrolsüz kopyası kurum dışına verileceği zaman dağıtım sayfası çıkartılır.

KONTROLLÜ KOPYA DAĞITIM LİSTESİ			
Kopya No	Dağıtım Yapılan Kişiler Unvanı/ Adı	Kuruluş Adı ve Adresi	Tarih

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		



İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI

Belge No	
İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
Gözden Geçirme No	01
Sayfa	4/30

İçindekiler

1.	Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Tanıtımı.....	6
1.1	Tarihçe	6
1.2	Vizyon ve Misyon.....	6
1.3	Kapsam.....	7
2.	Atıf yapılan standartlar ve/veya belgeler.....	7
3.	Tanımlar ve Terimler.....	8
4.	Kuruluşun Yapısı.....	9
4.1	Kuruluşu ve yapısını anlama.....	9
4.1.1	Fakültemiz Organları.....	11
4.1.2	Akademik Kurullar ve Bilimsel Denetim.....	16
4.2	İlgili tarafların beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamak	17
4.3	Kalite Yönetim Sistemi kapsamının belirlenmesi.....	17
4.4	Kalite yönetim sistemi süreçleri.....	17
4.5	Risk ve fırsatlar	18
5.	Liderlik	20
5.1	Kalite Politikası.....	20
5.2	Kalite Hedefleri.....	21
5.2.1	Üst Yönetim: Fakülte Yönetim Kurulu	21
5.2.2	Kalite Koordinatörü.....	22
6.	Planlama	22
6.1	Risk ve fırsatları ele alan faaliyetler	22
6.2	Kalite hedefleri ve hedeflere ulaşmak için planlama	22
6.3	Değişikliklerin planlanması	23
7.	Destek.....	23
7.1	Kaynaklar	23

Hazırlayan

Sistem Onayı

Yürürlük Onayı

Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya



İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI

Belge No	
İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
Gözden Geçirme No	01
Sayfa	5/30

7.2	Yetkinlik.....	23
7.3	Farkındalık	24
7.4	İletişim	24
7.5	Belgeler	25
8.	Faaliyetler	25
8.1	Eğitim öğretim araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü	25
8.2	Eğitim öğretim araştırma ve topluma hizmet faaliyetleri için gerekenler	26
8.3	Eğitim öğretim ve araştırma hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesi.....	26
8.4	Dışarıdan satın alınan süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin kontrolü.....	26
8.5	Eğitim öğretim ve araştırma hizmetleri hükümleri	26
8.6	Eğitim öğretim araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin izlenmesi ve ölçülmesi..	27
8.7	İzlenebilirlik ve Koruma	27
9.	Performans değerlendirme	28
9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme.....	28
9.2	İç denetim.....	29
9.3	Yönetimin gözden geçirmesi	29
10.	İyileştirme	29
10.1	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet.....	29
10.2	Sürekli iyileştirme	29

Hazırlayan

Sistem Onayı

Yürürlük Onayı

Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	6/30

1. Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Tanıtımı

1.1 Tarihçe

Marmara Üniversitesi'nin temelini teşkil eden, en eski ve en köklü birimlerinden bir tanesi olan İşletme Fakültesi, dönemin Ticaret Nazırı (Ticaret Bakanı) Suphi Paşa tarafından, ülke içindeki ticareti yabancıların egemenliğinden çıkartmak, milli tüccar sınıfına gerekli ticari bilgiyi sağlamak ve uzman eleman yetiştirmek amacıyla, 16 Ocak 1883'de "Hamidiye Ticaret Mekteb-i Alisi" adı altında Maarif Nazırı (Milli Eğitim Bakanı) Tahir Paşa tarafından öğretime açılmıştır.

1883 yılından bugüne 134 yıl boyunca çeşitli isim ve program değişiklikleriyle neredeyse kesintisiz bir biçimde eğitim ve öğretim faaliyetlerini sürdüren kurumumuz 1982 yılında gerçekleştirilen düzenlemelerle Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi adını almıştır.

23 Mart 2012 tarih ve 28242 sayılı Resmi Gazete'de yayınlandığı üzere, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinin üçe bölünmesiyle, kurumumuz bugünkü yapısına kavuşarak ülkemizin yükseköğretim sistemi içerisindeki seçkin konumuna yerleşmiştir.

1.2 Vizyon ve Misyon

Misyonumuz

İşletmecilik alanında pozitif bilimi esas alarak bilgiyi üreten, toplayan ve paylaşan, kurumsal değerlere bağlı, sürdürülebilir bir yaklaşımla çağdaş eğitim, öğretim ve araştırma hizmeti sunan bir fakülte olarak; analitik ve eleştirel düşünebilen, girişimci, yenilikçi, toplumsal fayda odaklı ve sosyal sorumluluk bilinci yüksek bireyler yetiştirmektir.

Vizyonumuz

İşletmecilik alanında uluslararası akreditasyondan geçmiş, araştırma, eğitim ve öğretimde ulusal ve uluslararası alanda önde gelen yenilikçi ve girişimci fakültelerden biri olmak.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	7/30

Değerlerimiz

- Bilimsel düşünceye ve bütünsel bakış açısına sahip,
- Eğitimde ve araştırmada mükemmeli arayan,
- Öğrenci odaklı,
- İnsan hak ve özgürlüklerine saygılı,
- Her türlü ayrımcılığa karşı,
- Ülke ve dünya sorunlarına duyarlı,
- Çağımızın yeni eğilimleri ve gereklerinin takipçisi,
- Yönetim sürecinde şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı olmak.

1.3 Kapsam

Fakültemiz Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde aşağıdaki faaliyetleri kapsar:

- Eğitim-Öğretim faaliyetleri,
- Araştırma faaliyetleri,
- Topluma hizmet faaliyetleri.

Fakültemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamını, “Yükseköğretim Hizmetleri” oluşturmaktadır. Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyebilecek her türlü faaliyet KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışında tutulur. İşletme Fakültesi KYS, ISO 9001:2015 standardı kaynak alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. İşletme Fakültesi KYS, ISO 9001:2015 standardının tüm maddelerini kapsar.

2. Atıf yapılan standartlar ve/veya belgeler

Kalite El Kitabı’nda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, işlemlere, süreçlere, iş akış şemalarına ve formlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Kalite El Kitabı; Fakültemizin kurmuş ve uygulamakta olduğu ISO 9001:2015 Kalite Yönetim

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	8/30

Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta işlevleri tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3. Tanımlar ve Terimler

İşletme Fakültesi Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır. Bununla birlikte bu standartlarda verilen bazı tanım ve tarifler, üniversitemizin yapısı, hizmetleri ve kurum kültürüne uygun olarak yorumlanmıştır. Bu noktada; standartta kullanılan terimler ile bunların İşletme Fakültesi KYS kapsamındaki karşılıkları ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir.

Süreç: Kaynakların kullanılarak, girdileri çıktılara dönüştüren sıralı faaliyetler bütünüdür.

İş Akış Diyagramı: Bir süreç içinde yer alan işlerin ve bu işler arasındaki mantıksal öncelik /sonralık/paralellik ilişkilerinin belli semboller, oklar ve açıklamalar kullanılarak şekilsel olarak gösterimidir.

Süreç Sorumlusu: Sürecin başlamasından itibaren bitişine kadar yönetilmesinden, doğru uygulandığının kontrolünden, süreç performans ölçümü için veri toplanmasından, toplanan verilerin analiz edilerek toplantılara getirilmesinden sorumlu kişidir.

Süreç Girdisi: Sürecin başlaması için gerekli hammadde, yardımcı malzeme ve sürecin başlamasını gerektiren kayıt ya da belgelerdir.

Süreç Çıktısı: Sürecin bir sonucu olarak ortaya çıkan, ürün, yarı mamul, hizmet ve bunlara ilişkin kayıt ya da belgelerdir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	9/30

Süreç Performansı: Sürecin; etkililik, verimlilik, çevrim süresi, esneklik ve kapasite gibi özellikleridir.

Ürün: ISO 9000 standardında “Bir sürecin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Ürün tanımı; hizmetler, yazılım, donanım ve işlenmiş malzemeler olmak üzere dört genel ürün kategorisinden oluşmaktadır. İşletme Fakültesi, eğitim, öğretim ve araştırma hizmetleri sunan bir kuruluştur. Fakültemizin temel amacı ve temel süreç çıktıları eğitim, öğretim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi, İşletme Fakültesi KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri: ISO 9000 standardında “Ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış olup, müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği belirtilmektedir.

İşletme Fakültesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapıdan dolayı “Müşteri” tanımı, İşletme Fakültesi KYS kapsamında “**Öğrenci**” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar “**Paydaş**” olarak kullanılmıştır.

İşletme Fakültesi, hizmetlerini sunarken ticari bir kazanç gözetmez. Sadece mali konularda ilgili mevzuat kapsamında tanımlanmış sorumluluklarını yerine getirir.

4. Kuruluşun Yapısı

4.1 Kuruluşu ve yapısını anlama

Bahçelievler yerleşkesinde, üç ayrı dilde, dört farklı bölümde yürütülen altı adet lisans programı ile yaklaşık olarak 3800'ü lisans programlarında olmak üzere, 7000 civarında öğrenciye hizmet veren fakültemiz, 170'e yakın sayıda deneyimli ve üstün nitelikli akademik kadrosu ile hem öğretim hem

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	10/30

de araştırma faaliyetlerini uluslararası alanda sürdürmektedir. Yılda ortalama 550 mezun veren fakültemiz, ülkemizin yarınlarını inşa edecek gençlerimizi toplumumuzun yararına katkı sağlayacak şekilde donatmaktadır.

Dünya çapında önde gelen üniversiteler ile sahip olunan öğrenci değişim anlaşmaları çerçevesinde öğrencilerimiz öğrenimlerinin bir kısmını farklı ülkelerde sürdürerek yeni bir vizyon kazanabilmektedirler. Fakültemiz, Avrupa’da yaklaşık 90 farklı üniversite ile yapılan anlaşmaları ile Marmara Üniversitesinde ERASMUS Uluslararası Öğrenci Değişim programından en verimli biçimde yararlanan birimlerin başında gelmektedir.

Deneyimli ve üstün nitelikli akademisyen kadromuz, fakültemizin güçlü yanlarının başında gelmektedir. Fakültemizde görev yapan öğretim elemanlarının ortaya koyduğu bilimsel yayınlar, fakültemizin; “akademik bir kurumun en az eğitim ve öğretim faaliyeti kadar önemli olan bilimsel araştırma yapma ve sonuçlarını bilim dünyası ile paylaşma görevini” başarılı bir biçimde yerine getirmiş olduğunun bir kanıtıdır.

Basında büyük ilgi gören Üniversite-Sanayi İşbirliği Projelerimiz sayesinde öğrencilerimizin teori ve uygulamayı bir arada yaşamalarına olanak tanınmaktadır.

134 yıllık eğitim ve öğretim geleneğinin nesilden nesile aktararak bugünlere taşınmış değerlerini öğrencilerine aşıl原因, onları yarınların iş ve yaşam koşullarına adapte eden köklü bir kurum olan fakültemiz bu değerli mirası gelecek yüzyıllara taşımayı kendisine görev bilmektedir.

Fakültemiz, misyonu, vizyonu ve değerleri çerçevesinde TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, belgelemiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemi’ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

Bu belgeler; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Süreçler, İşlemler, İş Akış Şemaları, Formlar vb. belgelerde toplanmıştır. Süreçlerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme yöntemleri ile gerekli ölçütler belirlenmiş olup, süreçleri ifade eden detay belgelerde anlatılmıştır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	11/30

Fakültemizde,

- Kalite Yönetim Sistemimiz için ihtiyaç duyulan süreçler tanımlanmış ve kurumumuz içerisinde uygulanmaktadır,
- Bu süreçlerin aşamaları ve birbirine olan etkisi ve birbirleri ile ilişkileri belirlenmiştir,
- Süreçlerin verimli bir şekilde işlenmesini ve kontrollerinin sağlanması için gerekli yöntemler ve ölçütler belirlenmiştir,
- Bu süreçler için gerekli bilgi ve kaynaklar sağlanmaktadır,
- Bu süreçler izlenir, ölçülür, analiz edilir ve
- Kalite Yönetim Sistemimizin planlanan sonuçlara ulaşması amacıyla süreçlerin sürekli iyileştirilmeleri sağlanır.

İşletme Fakültesi'nin stratejik hedefleri ile günlük faaliyetleri arasındaki ilişkinin, Marmara Üniversitesi'nin güncel misyonu, vizyonu ve değerleri ile uyumlu olacak şekilde birey/birim/bölüm/fakülte düzeyinde kolaylıkla görünür ve izlenebilir hale getirilmesi, stratejik yönetim yaklaşımının uygulanmasını kolaylaştıracaktır.

4.1.1 Fakültemiz Organları

Fakültenin organları dekan, fakülte kurulu, fakülte yönetim kurulu ve danışma kuruludur.

Dekan

Fakültenin ve birimlerinin temsilcisi olan dekan; Rektörün önereceği, üniversite içinden veya dışından üç profesör arasından Yükseköğretim Kurulu'nca üç yıl için seçilir ve normal usul ile atanır. Süresi biten dekan yeniden atanabilir.

Dekan, kendisine çalışmalarında yardımcı olmak üzere fakültenin aylıklı öğretim üyeleri arasından en çok iki kişiyi dekan yardımcısı olarak seçer. Ancak merkezi açık öğretim yapmakla görevli üniversitelerde, gerekli hallerde açık öğretim yapmakla görevli fakültenin dekanı tarafından dört dekan yardımcısı seçilebilir.

Dekan yardımcıları, dekan tarafından en çok üç yıl için atanır.

Dekana görevi başında olmadığı zaman yardımcılarında biri vekâlet eder. Göreve vekâlet altı aydan fazla sürerse yeni bir dekan atanır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	12/30

Görev, Yetki Ve Sorumlulukları:

- Fakülte kurullarına başkanlık etmek, fakülte kurullarının kararlarını uygulamak ve fakülte birimleri arasında düzenli çalışmayı sağlamak,
- Her öğretim yılı sonunda ve istendiğinde fakültenin genel durumu ve işleyişi hakkında rektöre rapor vermek,
- Fakültenin ödenek ve kadro ihtiyaçlarını gerekçesi ile birlikte rektörlüğe bildirmek, fakülte bütçesi ile ilgili öneriyi fakülte yönetim kurulunun da görüşünü aldıktan sonra rektörlüğe sunmak,
- Fakültenin birimleri ve her düzeydeki personeli üzerinde genel gözetim ve denetim görevini yapmak,
- 2547 sayılı Kanunla kendisine verilen diğer görevleri yapmaktır.

Dekan, fakülte ve bağlı birimlerinin öğretim kapasitesinin rasyonel bir şekilde kullanılmasında ve geliştirilmesinde, gerektiği zaman güvenlik önlemlerinin alınmasında, öğrencilere gerekli sosyal hizmetlerin sağlanmasında, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın faaliyetlerinin düzenli bir şekilde yürütülmesinde, bütün faaliyetlerin gözetim ve denetiminin yapılmasında, takip ve kontrol edilmesinde ve sonuçlarının alınmasında rektöre karşı birinci derecede sorumludur.

Dekanlarımızın ayrıca 5018 sayılı Kanunla getirilen harcama yetkililiğine ilişkin görev ve sorumlulukları da bulunmaktadır.

Fakülte Kurulu

Kuruluş ve İşleyişi: Fakülte kurulu, dekanın başkanlığında fakülteye bağlı bölümlerin başkanları ile varsa fakülteye bağlı enstitü ve yüksekokul müdürlerinden ve üç yıl için fakülte'deki profesörlerin kendi aralarından seçecekleri üç, doçentlerin kendi aralarından seçecekleri iki, yardımcı doçentlerin kendi aralarından seçecekleri bir öğretim üyesinden oluşur.

Fakülte kurulu normal olarak her yarıyıl başında ve sonunda toplanır.

Dekan, gerekli gördüğü hallerde fakülte kurulunu toplantıya çağırır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	13/30

Görevleri: Fakülte kurulu akademik bir organ olup aşağıdaki görevleri yapar:

- Fakültenin, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayım faaliyetleri ve bu faaliyetlerle ilgili esasları, plan, program ve eğitim-öğretim takvimini kararlaştırmak,
- Fakülte yönetim kuruluna üye seçmek,
- 2547 sayılı Kanunla verilen diğer görevleri yapmak.

Yönetim Kurulu

Kuruluş ve İşleyişi: Fakülte yönetim kurulu, dekanın başkanlığında fakülte kurulunun üç yıl için seçeceği üç profesör, iki doçent ve bir yardımcı doçentten oluşur.

Fakülte yönetim kurulu dekanın çağrısı üzerine toplanır. Yönetim kurulu gerekli gördüğü hallerde geçici çalışma grupları, eğitim-öğretim koordinatörlükleri kurabilir ve bunların görevlerini düzenler.

Görevleri: Fakülte yönetim kurulu, idari faaliyetlerde dekana yardımcı bir organ olup aşağıdaki görevleri yapar:

- Fakülte kurulunun kararları ile tespit ettiği esasların uygulanmasında dekana yardım etmek,
- Fakültenin eğitim-öğretim, plan ve programları ile takviminin uygulanmasını sağlamak,
- Fakültenin yatırım, program ve bütçe tasarısını hazırlamak,
- Dekanın fakülte yönetimi ile ilgili getireceği bütün işlerde karar almak,
- Öğrencilerin kabulü, ders intibakları ve çıkarılmaları ile eğitim-öğretim ve sınavlara ait işlemleri hakkında karar vermek,
- 2547 sayılı Kanunla verilen diğer görevleri yapmak.

Danışma Kurulu

İş dünyası ile iletişimin ve işbirliğinin güçlendirilmesi, bilimsel araştırmaların desteklenmesi, üniversitenin ve birimlerin sosyal, kültürel ve sanatsal hayata olan katkılarının artırılması alanlarına yönelik önerilerde bulunmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	14/30

Fakülte İdari Teşkilatı Ve Görevleri

- Fakülte İdari Teşkilatı, Fakülte Sekreteri ile sekreterlik bürosundan ve ihtiyaca göre kurulacak öğrenci işleri, personel, kütüphane, mali işler, yayın ve destek hizmetleri biriminden oluşur.
- Bir fakültede 1. fıkrada sayılan birimlerin kurulmasına, ilgili üniversitenin önerisi üzerine, Yükseköğretim Kurulu'na karar verilir.
- Fakülte Sekreteri ile sekreterlik bürosu ve varsa bağlı birimler, fakültenin idari hizmetlerinin yürütülmesinden sorumludurlar.

Bölüm Başkanı

Bölümün aylıklı profesörleri, bulunmadığı takdirde doçentleri, doçent de bulunmadığı takdirde yardımcı doçentleri arasından fakültelerde dekanca, fakülteye bağlı yüksekokullarda müdürün önerisi üzerine dekanca, Rektörlüğe bağlı yüksekokullarda müdürün önerisi üzerine Rektör tarafından üç yıl için atanır. Süresi biten başkan tekrar atanabilir.

Bölüm başkanı, görevi başında bulunamayacağı süreler için öğretim üyelerinden birini vekil olarak bırakır.

Herhangi bir nedenle altı aydan fazla ayrılmalarda, kalan süreyi tamamlamak üzere aynı yöntemle yeni bir bölüm başkanı atanır.

Bölüm başkanı, bölümün her düzeyde eğitim - öğretim ve araştırmalarından ve bölüme ait her türlü faaliyetin düzenli ve verimli bir şekilde yürütülmesinden sorumludur.

Bölüm İdari Teşkilatı Ve Görevleri

Bölüm idari teşkilatı, bir büro şefinin yönetiminde, yeter sayıda personelden oluşur. Bölüm bürosu, bölümün yazı, evrak ve benzeri işlerini bölüm başkanının emirlerine göre yerine getirir.

Organizasyon Şeması

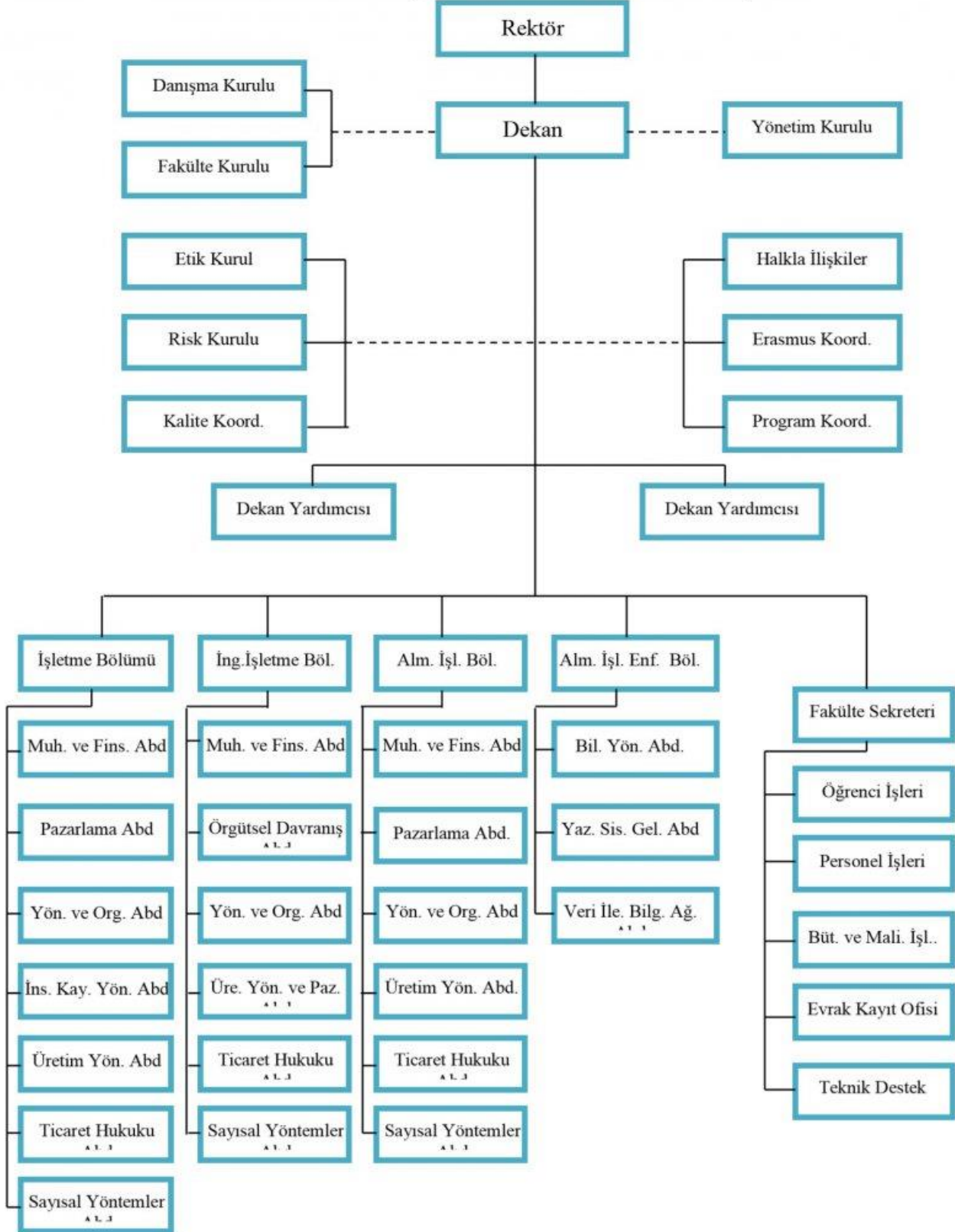
Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		



İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI

Belge No	
İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
Gözden Geçirme No	01
Sayfa	15/30

MARMARA ÜNİVERSİTESİ İŞLETME FAKÜLTESİ ORGANİZASYON ŞEMASI



	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	16/30

4.1.2 Akademik Kurullar ve Bilimsel Denetim

YÖK'nun Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Kurulların Oluşturulması ve Bilimsel Denetim Yönetmeliği ((18.04.1986 RGS.19082) kapsamında fakültemizin akademik kurulları ve bilimsel denetim görevleri aşağıdaki gibidir:

Fakülte Akademik Genel Kurulu (FAGK):

Fakültenin tüm öğretim üyeleri ve okutmanlarının iştirakiyle oluşan Fakülte Akademik Genel Kurulu dekanın başkanlığında aşağıdaki amaçla her eğitim ve öğretim döneminin sonunda olağan toplanır:

- Fakültenin misyonu, vizyonu ve stratejisine uygun şekilde fakülte genelinde eğitim, öğretim uygulama ve araştırma faaliyetlerini değerlendirmek, kurumun faaliyetlerinin iç değerlendirmesini yaparak interaktif tartışma ortamında dekana görüş bildirmek, bu şekilde bilimsel denetim görevi yaparak yeni dönem akademik faaliyetlerin planlamasında katkı sunmak.

Akademik Bölüm Kurulu

Bölüm başkanı, başkan yardımcıları ve ana bilim dalı başkanlarının iştirakiyle oluşan Bölüm Kurulu aşağıdaki amaçla Bölüm Başkanının başkanlığında ayda bir olağan toplanır.

- Bölüm kurulu, fakültenin misyonu, vizyonu ve stratejisine uygun şekilde bölüm ile bölüme bağlı anabilim dallarının eğitim-öğretim uygulama ve araştırma faaliyetlerinin programlarının, araç, gereç ve fiziksel imkanlarından en etkili biçimde yararlanmak için gerekli planların ve işbirliği esaslarının hazırlanması hususunda görüş oluşturmak, önerilerde bulunmak ,
- Bölüm faaliyetlerinin mevzuata ve iç düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesi, performansın artırılması konularında fakülte kurullarında görüşülmesi gereken konuları belirlemek.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	17/30

Akademik Anabilim Kurulu

Anabilim Dalının öğretim üyeleri ve öğretim görevlilerinin iştirakiyle oluşan Ana Bilim Dalı Kurulu aşağıdaki amaçla her ay olağan toplanır.

- Fakültenin misyonu, vizyonu ve stratejisine uygun ilgili anabilim dalı programlarının planlanması ve uygulanmasında anabilim dalı başkanına görüş bildirmek anabilim dalı faaliyetlerinin etkili ve verimli bir şekilde yapılması, performansın artırılması konusunda görüş öneri ve değerlendirmelerde bulunmak.

4.2 İlgili tarafların beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamak

Bakanlıklar, diğer Kamu ve Vakıf Üniversiteleri, Üniversitemiz Mezunlar Derneği, Kaymakamlıklar, Belediyeler, İnsan Kaynakları şirketleri, TÜBİTAK, İSTKA, KOSGEB, TÜSİAD kurumları ilgili taraflar olarak belirlenmiştir.

4.3 Kalite Yönetim Sistemi kapsamının belirlenmesi

Fakültemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış tarafların koşulları, ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitemizin hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

4.4 Kalite yönetim sistemi süreçleri

Kurumumuz,

- Gerekli girdiler ile süreçten beklenen çıktıları belirleyerek,
- Bu süreçlerin birbirleri ile etkileşimlerini belirleyerek,
- Süreçlerin etkili işleyişi ve kontrolünü sağlamak için ihtiyaç duyulan ölçüt ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans göstergeleri çerçevesinde) belirleyerek,
- Bu süreçler için sorumlulukları ve yetkileri tahsis ederek,
- Madde 6.1 deki gerekliliklere uygun olarak belirlenen riskler ve fırsatları ele alarak,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	18/30

- Süreçleri değerlendirerek ve bu süreçlerin amaçlanan sonuçlarına ulaşmasını sağlamak için gereken değişiklikleri uygulayarak,
- Süreçleri ve KYS'yi geliştirir.

Kurumumuz, süreçlerinin işleyişini desteklemek ve süreçlerin planlandığı gibi gerçekleştirildiğinden emin olmak için belgelenmiş bilgileri muhafaza eder.

4.5 Risk ve fırsatlar

Fakültemizin durum değerlendirmesini yapabilmek için öncelikle güçlü yanlarımızı ve iyileştirmeye açık alanlarımızı belirlemek üzere iç çevre; çevremizin sunduğu tehditleri ve fırsatları belirlemek için dış çevre analizi yapılmıştır. Bu analizde ortaya çıkan unsurlar aşağıda listelenmiştir.

- **Güçlü Yönlerimiz**

Ülkemiz genelinde Almanca İşletme Enformatiği ve UNCW Dual Degree programları gibi nadir lisans programlarına ve lisans düzeyinde tek olan Karar Bilimleri (Decision Sciences) uzmanlık alanına sahip olmamız,

Fakülte bünyesinde üç farklı dilde eğitim ve araştırma imkânı sunuyor olmamız,

İş Dünyası ile işbirliklerine (Sabancı İşletmecilik Seminerleri, Garanti İşletmecilik Seminerleri, Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE - IIA Turkey) vb. derslere) sahip olmamız,

134 yıllık tarihi geçmişi ile ülkemizde işletmecilik alanında tercih edilen bir fakülte olmamız,

Fakültemizin İstanbul gibi çok önemli bir ekonomi, ticaret, kültür ve medeniyet merkezinde bulunması,

Güçlü, nitelikli ve sektörle işbirliği içinde olan bir akademik kadroya sahip olmamız,

Bazı bölümlerimizde uzmanlığa yönelik eğitim verilmesi (SAP, Oracle, SQL eğitimleri gibi)

Uluslararası hakemli statüde fakülte dergilerinin varlığı.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	19/30

- **Zayıf Yönlerimiz**

Uluslararası akreditasyon sürecini henüz tamamlamamış olmak,
Mezunlarıyla yeterli iletişim sağlanamaması ve sosyal ağların yeterince kullanılmaması,
İç paydaşlarımızın motivasyonunun ve aidiyet duygusunun eksikliği ve kurumsal iletişim fonksiyonunun bulunmaması,
Yetkinliği düşük idari ve teknik personelle çalışılması,
Öğretim üyesi başına düşen ders saatinin çoğunlukla yüksek oluşu,
Yerleşkemizde sosyal ve fiziksel koşulların yetersizliği,
Hızlı teknolojik gelişmelere ayak uyduramamak,

- **Çevremizin Sunduğu Fırsatlar**

Eğitim kurumlarına bağlı yapan işletmelerin vergisel avantajlara sahip olması ve işbirliğine eğiliminin artmış olması,
Yabancı dilde eğitime olan talebin artarak devam ediyor olması,
Disiplinler arası çalışma ve uluslararası işbirliklerine yönelik eğilim ve fırsatların artması,
Elektronik eğitim, elektronik konferans vb. uzaktan eğitime olan ilginin artışı,
Yerel yönetimlerin üniversitelerle işbirliği yapma talep ve eğiliminin artışı,
Ulusal ve uluslararası kurumlardan proje alma imkânlarının son yıllarda artması.

- **Çevremizin Sunduğu Tehditler**

Kamu üniversitelerinde YÖK'ün kontenjanları azaltmaması,
Lise ve ortaöğretimde eğitim kalitesinin düşük olması ve bunun üniversite eğitimine olumsuz yansımaları,
Belirli dönemlerde gerçekleştirilen öğrenci aflarının eğitimde kalite düşüşü ve iş yükünün artışına neden olması,
Devletin yeni kurulan üniversiteler dışındaki üniversitelere ihtiyacın altında akademik kadro tahsis etmesi,
Kamu Üniversitelerinde mali ve idari özerkliğinin henüz sağlanamamış olması,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	20/30

Yeni üniversitelerin kurulması ile rekabetin artması,

Üniversite-Sanayi işbirliği için hukuksal zeminin yetersizliği.

5. Liderlik

Fakülte Yönetim Kurulu,

- Kalite yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilir olduğunu,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alındığını,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile bütünleşik olduğunu,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin teşvik edildiğini,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alındığını,
- Etkili kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşıldığını,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alındığını,
- Kalite yönetim sisteminin etkililiğine katkı sağlayacak kişilerin görevlendirildiğini, yönlendirildiğini ve desteklendiğini,
- İyileştirmenin teşvik edildiğini,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklendiğini

Kalite Yönetim Sistemi'nin etkili bir şekilde uygulanması ve geliştirilmesi için taahhüt eder.

5.1 Kalite Politikası

Sürdürülebilir Kalite Yönetim Sisteminin, birimlerde ve programlarda uygulanmasını,

Kalite yönetim sisteminin, 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun gerekleri, risk yönetimi ve iç kontrol süreçleriyle bütünleşik bir şekilde standartlara uygun olarak belgelendirilmesini,

Öğrenci, Çalışan, Öğretim elemanlarının, iç ve dış paydaşların memnuniyetini dikkate alarak hedeflere ulaşılmasını,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	21/30

Öz değerlendirme ile tüm süreçlerimizi gözden geçirerek sürekli iyileştirme ile performanslarımızı geliştirmeyi, verimliliğimizi arttırmayı benimsediğimizi, Kurumumuzu, ulusal ve uluslararası düzeyde, Marmara Üniversitesi'nin misyon ve vizyonuna uygun, özgün, saygın ve tercih edilebilir seviyede tutmak için çabalamayı, Çalışma Ekibimizle, yüksek teknoloji içeren, yenilikçi ve yaratıcı projelerle topluma ve çevreye saygıyı esas almayı taahhüt ederiz.

5.2 Kalite Hedefleri

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği'ne göre kurumumuzun eğitim öğretim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetleri ve idari hizmetlerinde Kalite Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesini ve sürdürülebilirliğini sağlamak,

Fakültemizin AACSB'ye akreditasyonu için gereklilikleri yerine getirmek.

Fakültemize ISO 9001 KYS belgesi alınmasına yardımcı olmak,

Kalite güvence sistemlerinin kurulması için, Fakültemizin iç değerlendirme sürecini hazırlamak ve yönetmek,

Kurumsal göstergelerin belirlenmesinde Fakültemize rehberlik etmek,

Fakültemize KYS belgesi alınması için belgeler hazırlamak,

Birimimiz çalışanlarının eğitimlerini arttırmak,

Öğrenci ve çalışan memnuniyetini yükseltmektir.

5.2.1 Üst Yönetim: Fakülte Yönetim Kurulu

- Fakültemizin Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- Kalite Yönetim Sistemi'ni gözden geçirmek üzere kurul gündemine taşır.
- Fakülte Kalite Koordinatörünü atar.
- Birimin ihtiyaç duyduğu kaynakları temin eder.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	22/30

5.2.2 Kalite Koordinatörü

Fakültemizde Kalite Koordinatörlüğü Ofisi kurulmuştur. Fakülte Kalite Koordinatörü ve Kalite Koordinatör Yardımcıları belirlenmiştir.

Kalite Koordinatörü;

Birimin organizasyonu ve bu organizasyon kapsamında Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması, kalite yönetim sisteminin performansına yönelik ihtiyaç halinde üst yönetime rapor verilmesi ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.

- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve her hangi bir iyileştirme ihtiyacı bulunup bulunmadığı hakkında, Üst Yönetime rapor verir.

6. Planlama

6.1 Risk ve fırsatları ele alan faaliyetler

İşletme Fakültesi Stratejik Plan dâhilinde risk ve fırsatları ele alan çalışmalarda bulunmuştur. Ayrıca bir Risk Yönetimi Kitabı hazırlanmıştır.

6.2 Kalite hedefleri ve hedeflere ulaşmak için planlama

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; kalite amaçları, İşletme Fakültesi Stratejik Planında stratejik amaç olarak yer almaktadır.

- İşletme Fakültesi 2017-2021 Dönemi Stratejik Planı

2017-2021 Stratejik Plan hazırlık çalışmaları dâhilinde, tarafımıza iletilen Üniversitemizin taslak strateji, amaç ve hedefleri ile Fakültemizin strateji, amaç ve hedefleri arasındaki uyum incelenmiştir. Bu kapsamda; üniversitemizin bir numaralı taslak stratejisi altında yer alan 17 hedeften dört tanesi, iki numaralı taslak stratejisi altında yer alan 14 hedeften yedi tanesi ve üç numaralı taslak stratejisi

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	23/30

altında yer alan yedi hedeften üç tanesi, fakültemiz stratejilerinin altında yer alan çeşitli amaç ve hedefler ile doğrudan veya dolaylı şekilde uyum içerisindedir. Bu doğrultuda, stratejik planlama işleyiş prensiplerine uygun şekilde fakültemizin söz konusu amaç ve hedefleri, üniversitemizin söz konusu amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine hizmet edecek nitelik taşımaktadır.

6.3 Değişikliklerin planlanması

Kurumumuz Kalite yönetim sisteminin bütünlüğünü, iç kaynakların mevcut durumunu, yetki ve sorumlulukların tahsisini dikkate alarak 4.4'teki maddelere uygun şekilde Kalite Yönetim Sistemi'ndeki değişiklik ihtiyaçlarını belirler.

7. Destek

7.1 Kaynaklar

Fakültemiz bütçesi dâhilinde, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi, etkililiğinin sağlanması, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için ihtiyaçlarını belirlemiş ve kaynaklarını temin etmektedir.

İşletme Fakültesi Fakülte Yönetim Kurulu, Fakülte bünyesinde bir kalite koordinatörlüğü alt birimi oluşturmuş olup, bu birimde alanında uzman bir Fakülte Kalite Koordinatörü ve Kalite Koordinatör Yardımcısı olarak iki araştırma görevlisini görevlendirmiştir.

7.2 Yetkinlik

Yönetim; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar.

İşletme Fakültesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında belgelenmiştir. Personelin belirlenmiş nitelik ölçütlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	24/30

7.3 Farkındalık

Fakültemiz personeli; Fakülte kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik planın, kalite yönetim sistemi hedeflerinin farkındadır.

7.4 İletişim

Fakültemizde iletişim;

- Fakülte İnternet Sayfası
- Dâhili yazışma,
- Birimlerdeki ilan panoları,
- Elektronik posta,

yöntemleri kullanılarak sağlanmaktadır.

Bunlara ek olarak, kurum içi ve kurum dışı iletişimde kullanılan formel ve informal sözlü ve yazılı iletişim araç ve yöntemleri:

- Telefon faks, videocall, mobil telefon uygulamaları
- Fakülte sosyal medya sayfaları
- MÜİF Kariyer Kanalı
- Diğer iletişim kanalları ve yöntemleri:
- Düzenli aralıklarla yapılan örgütsel birim ve kurul toplantıları
- Öğrenci Oryantasyon toplantıları
- Dekanımla konuşuyorum
- Mezun buluşma günleri
- Personelle Yapılan Düzenli Toplantılar
- Yıllık Personel Kahvaltı Etkinliği
- Akademik Personel Sosyal Etkinlikleri

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	25/30

7.5 Belgeler

İşletme Fakültesi faaliyetlerinin, süreçlerinin ve hizmetlerinin türüne göre bir Süreç Yönetim Kitabı ve bir Kalite El Kitabı hazırlamıştır.

Kalite Yönetim Sistemi bünyesinde yer alan bütün belgeler TS EN ISO 9001:2015 standardı ve bu maddede belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan belgelerin hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları tanımlanmıştır.

İşletme Fakültesi misyonu, vizyonu ve değerleri doğrultusunda önceki bölümlerde belirtilmiş olan yönetsel araçları kaynak etkin ve eşgüdüm içinde kullanarak, MÜ İşletme Fakültesi'nde stratejik bir yönetim yaklaşımı uygulayabilmek ve hizmet kalitesini sağlamak amacıyla kalite politikasını belirlemiştir.

MÜ İşletme Fakültesi Stratejik Planı, kalite politikaları doğrultusunda planlanan stratejilerin uygulanmasını, uygulama sonuçlarının gözden geçirilmesini, denetlenmesini ve yeni planlama süreçlerinin girdilerinin oluşturulmasını sağlar.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sistemi'nde belirtilen süreçler planlanmış, işlemler ve iş akış şemaları hazırlanmıştır.

8. Faaliyetler

8.1 Eğitim öğretim araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü

İşletme Fakültesi eğitim öğretim hizmetlerini akademik yıl öncesinde planlar. Planlama kapsamında İşletme Fakültesi'nde öğretim verecek bölümler, bu bölümlerin kontenjanları, bölümlerin öğretim elamanı sayısı ve ihtiyacı ile müfredat belirlenir. Ayrıca, akademik takvim ve ders programları hazırlanır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	26/30

8.2 Eğitim öğretim araştırma ve topluma hizmet faaliyetleri için gerekenler

İşletme Fakültesi'nde eğitim öğretim ve araştırma hizmetleri ile ilgili gereksinimler yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaçları ve kurumun amaçları ve stratejik planı ele alınarak belirlenmektedir.

Öğrencilerimizin yeni kayıt, kabul ve ders durumları ile ilgili gerekli işler ile mezuniyet, kimlik, burs, mezunların izlenmesi gibi işlemler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmektedir.

Öğrenci odaklı olan fakültemiz, öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve sürekli artırılması amacıyla her yarıyıl düzenli olarak öğrenci ders memnuniyet anketi düzenlemektedir. Bu ankete ilişkin sonuçları takip ederek mevcut uygulamayı sürekli iyileştirmektedir.

8.3 Eğitim öğretim ve araştırma hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesi

Üniversitemiz Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat çerçevesinde ve güncel ihtiyaçlar doğrultusunda yeni program ve derslerin açılması hususunda faaliyetler yürütmektedir.

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

8.4 Dışarıdan satın alınan süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin kontrolü

İşletme Fakültesi'nde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri "Merkezi satın alma işlemi" doğrultusunda gerçekleştirilir.

8.5 Eğitim öğretim ve araştırma hizmetleri hükümleri

İşletme Fakültesi'nin misyonu ve vizyonu kapsamında:

- Eğitim ve öğretim hizmetleri ile ilgili olarak; kayıt işlemleri, dersler, sınavlar, stajlar, burs işlemleri, mezuniyet işlemleri,
- Araştırma hizmetleri ile ilgili olarak; bilgisayar laboratuvarı, kütüphane, okuma salonu imkânlarının sunulması,
- Akademik açıdan; Öğretim Elemanlarının lisans ve lisansüstü öğrencilere tez danışmanı olmaları ve bu tezlerin bilimsel yayın haline getirilmesi ve akademik personelin araştırma potansiyelinin artırılması için destek sunulması,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	27/30

- Topluma hizmet faaliyetleri ile ilgili olarak;
 - Akademisyenlerin yönettiği lisansüstü tez ve projeler
 - Akademik Araştırmalar ve projeler
 - Akademik yayınlar,
 - Akademi dünyasına, Kamu ve özel sektöre yönelik konferanslar, workshoplar, seminerler, sempozyumlar vb.
 - Kamu ve özel sektör kuruluşlarına verilen danışmanlıklar, bilim kurulu üyelikleri
 - MÜSEM bünyesinde ve döner sermaye kapsamında gerçekleştirilen özel sektöre dönük eğitim faaliyetleri ve sertifika programları
 - Öğrenci ve akademik personelin gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk projeleri, zorunlu sosyal sorumluluk dersleri kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler
 - Kulüplerin gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk faaliyetleri

Bu hizmetlerin sunulmasına ve kontrol edilmesine ilişkin hizmet yönergeleri, işlemlerde ve iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

8.6 Eğitim öğretim araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin izlenmesi ve ölçülmesi

Kurumumuzda eğitim, öğretim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için, üst yönetim tarafından hizmetlerin gerçekleştirme sürecinin belirli aşamalarında ve hizmetlerin sonuçlanmasında gerekli kontroller yapılır. Eğitim öğretim ve araştırma hizmetleri ile ilgili kabul kıstasları stratejik planda belirtilmiştir.

8.7 İzlenebilirlik ve Koruma

Hangi işin, ne zaman ve kim tarafından yapıldığı bilgisi kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca mezun olanların akademik ilerleyişi ve kariyer yolları hakkında izlenebilirlik sağlanmaktadır.

Fakültemizde sunulan eğitim, öğretim ve araştırma hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen tüm faaliyetler ile ilgili çıktılar kayıt altına alınarak muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	28/30

9. Performans değerlendirme

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

Yükseköğretim Kalite Kurulu, Yükseköğretimde kalite standartlarının oluşturulabilmesi ve bu alanda uluslararası uyumluluğun sağlanabilmesi için 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği kapsamında oluşturulmuştur¹.

Bu kurulda YÖK Temsilcileri, ÜAK Temsilcileri, ilgili Bakanlıklar ve diğer kurumların temsilcileri bulunmaktadır.

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini ve bu kapsamda tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklara ilişkin esasları düzenler.

Fakültemiz, Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun belirlemiş olduğu Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme modelini benimsemiştir.

Değerlendirme konu başlıkları aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Kurumsal Niteliklerinin ve Özelliklerinin Değerlendirilmesi
- Kalite Güvencesi Sistemi Değerlendirmesi
- Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi
- Araştırma ve Geliştirme Süreçlerinin Değerlendirilmesi
- Yönetsel Yapının değerlendirilmesi
- Çıktılar/Sonuçların Değerlendirilmesi

Değerlendirme sürecinde bütçeleme, faaliyet raporları, planlar ve programlarla karşılaştırma yapılmakta ve katılımcı memnuniyet anketlerinden yararlanılmaktadır.

¹ <http://www.yok.gov.tr/web/kalitekurulu/anasayfa>

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		

	İŞLETME FAKÜLTESİ KALİTE EL KİTABI	Belge No	
		İlk Yayın Tarihi	21.10.2017
		Gözden Geçirme Tarihi	00.00.2017
		Gözden Geçirme No	01
		Sayfa	29/30

9.2 İç denetim

MÜ İşletme Fakültesi Kalite Yönetim Sisteminin, belirlenen standartlar çerçevesinde sistemin şartlarına uygun olarak faaliyetlerini sürdürüp sürdürmediği bilimsel akademik gözden geçirme ve denetim organları dışında gerek kalite koordinatörlüğünce gerek 5018 sayılı Mali Kontrol Yasası çerçevesinde Üniversite İç Denetçilerince gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Etik Komite, Müfredat Komisyonu, Risk İzleme Komitesi, Memnuniyet Anketi Düzenleme ve Geliştirme Komisyonu, Akreditasyon Komitesi sürekli ve periyodik izleme ve değerlendirme görevlerini yerine getirerek dekanlığa ve dolayısıyla karar organlarına raporlama yapmaktadır. Tamamen kurum dışı bağımsız üyelerden oluşan Danışma Kurulu da denetim görevi yaparak önerilerde bulunmaktadır.

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

Fakülte Yönetim Kurulu, Kalite Koordinatörü' nün de katılımıyla kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak gündemiyle yılda iki kez toplanır. Kalite Koordinatörü uygun gördüğü hallerde olağanüstü toplantı talep edebilir.

10. İyileştirme

10.1 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Olağan ve olağanüstü toplantılar çerçevesinde tespit edilen tüm uygunsuzluklar gözden geçirilerek düzeltici ve önleyici tedbirler alınır.

10.2 Sürekli iyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Fakültemiz Kalite Yönetim Sistemi'nin temel taşıdır. Kalite Politikası, İşletme Fakültesi hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, iç denetim ve yönetimin gözden geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Her birim yöneticisi kendi biriminin faaliyetlerini denetler ve Dekana raporlama yapar. Gerekli konular Fakülte Yönetim Kurulu gündemine taşınır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Arş. Gör. Dr. Pınar Kaya</i>		