

**T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ**

FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

KALİTE EL KİTABI

YD-001

01.01.2017

Revizyon No: 2

Revizyon Tarihi: 01.05.2018

Toplam Bölüm Sayfa Sayısı: 29



Manisa 2018

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 1/29 |

İÇİNDEKİLER

Önsöz

0. Giriş

- 0.1 Genel Tanıtım
- 0.2 Kalite Yönetim Prensipleri

1. Kalite Yönetim Sistemi Kapsam

2. Atıf Yapılan Standartlar ve Dökümanlar

3. Terimler ve Tarifler

4. Kuruluşun Bağlamı

- 4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması
- 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
- 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
- 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

5. Liderlik

- 5.1 Liderlik ve Taahhüt
 - 5.1.1 Genel
 - 5.1.2 Müşteri Odaklı
- 5.2 Kalite Politikası
 - 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması
 - 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması
- 5.3 Kurumsal Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler

6. Planlama


- 6.1 Risk ve Fırsatları Belirlenme Faaliyetleri
- 6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama
- 6.3 Değişikliklerin Planlanması

7. Destek

- 7.1 Kaynaklar
 - 7.1.1 Genel
 - 7.1.2 Kişiler
 - 7.1.3 Altyapı
 - 7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Ortam
 - 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları
 - 7.1.6 Kurumsal Bilgi
- 7.2 Yetkinlik
- 7.3 Farkındalık
- 7.4 İletişim
- 7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi
 - 7.5.1 Genel
 - 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme
 - 7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

8. Operasyon

- 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol
- 8.2 Ürün ve Hizmetler için Şartlar
 - 8.2.1 Müşteri ve İletişim
 - 8.2.2 Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi
 - 8.2.3 Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 2/29 |


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

9. Performans Değerlendirme

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

10. İyileştirme

- 10.1 Genel
- 10.2 Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler
- 10.3 Sürekli İyileştirme

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 3/29 |


ÖNSÖZ

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

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

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

Prof. Dr. Kenan DOST
Enstitü Müdürü

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 4/29 |

0. GİRİŞ

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

0.1 Genel Tanıtım

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

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

Tarihçe ve Yerleşim

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü 28 Temmuz 1982 tarihinde yürürlüğe giren "Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı" hakkındaki 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'ye dayanılarak 1993-1994 öğretim yılı güz yarıyılından itibaren eğitim-öğretime başlamıştır. Enstitünün amacı; Manisa Celal Bayar Üniversitesi'nde Fen ve Teknik Bilimlere dayalı Yüksek Lisans ve Doktora eğitim-öğretim faaliyetlerini, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun amaç ve ilkeleri doğrultusunda Lisansüstü Eğitim-Öğretim Enstitülerinin Teşkilat ve İşleyiş yönetmeliği ve Yükseköğretim Kurulu ve Manisa Celal

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 5/29 |

Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde Lisansüstü Eğitim-Öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonunu yürütmektedir.

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

Enstitümüzde, 13 farklı Anabilim Dalı altında, Tezsiz Yüksek Lisans, Tezli Yüksek Lisans ve Doktora programlarında eğitim-öğretim yürütülmektedir. Güncel öğrenci sayısı Ekim 2017 itibari ile yaklaşık olarak 1560'dür. Enstitü Bünyesinde Lisansüstü eğitim-öğretim veren Anabilim Dalları aşağıda verilmiştir.

Enstitüye Bağlı Anabilim Dalları

| Bilim Adı | Anabilim Dalı | Program Türü | | |
|-----------------------|----------------------------------|----------------------|---------------------|---------|
| | | Tezsiz Yüksek Lisans | Tezli Yüksek Lisans | Doktora |
| Fen Bilimleri | Biyoloji | | √ | √ |
| | Fizik | | √ | √ |
| | Matematik | | √ | √ |
| | Matematik ve Fen Bilimleri | | √ | |
| | Kimya | | √ | √ |
| Mühendislik Bilimleri | Elektrik-Elektronik Mühendisliği | | √ | |
| | Gıda Mühendisliği | | √ | √ |
| | İnşaat Mühendisliği | | √ | √ |
| | Makina Mühendisliği | | √ | √ |
| | Makina ve İmalat Mühendisliği | | √ | |
| | Metaller ve Malzeme Mühendisliği | | √ | |
| Disiplinler Arası | Tarımsal Bilimler | | √ | |
| Uzaktan Eğitim | Mühendislik Yönetimi | √ | | |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 6/29 |

Enstitü Misyonu

Sürdürülebilir kalite ve yenilikçilik felsefesini benimseyen ve iyi bir eğitim ve araştırma ortamında yetişmiş akılcı, üretken, sorgulayıcı, etik değerleri özümsemiş, akademik anlamda donanımlı, global düzeyde sorun ve ihtiyaçları çözebilme yeteneğine sahip bireyler yetiştirilmesi için gerekli eğitim-öğretim hizmet faaliyetlerinin koordinasyonunu sağlamak.

Enstitü Vizyon

Araştırma ve teknolojik gelişmeleri benimsemiş, toplumsal ihtiyaçlara yönelik sorun ve ihtiyaçları çözebilme yeteneğine sahip bireyler yetiştirilmesi için sunulan hizmetleri doğru, güvenilir ve zamanında gerçekleştiren bir eğitim kurumu olmak.

0.2 Kalite Yönetim Prensipleri


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

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

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

Yönetim Sistemimizde kullanılan süreç yaklaşımı;

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

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 7/29 |

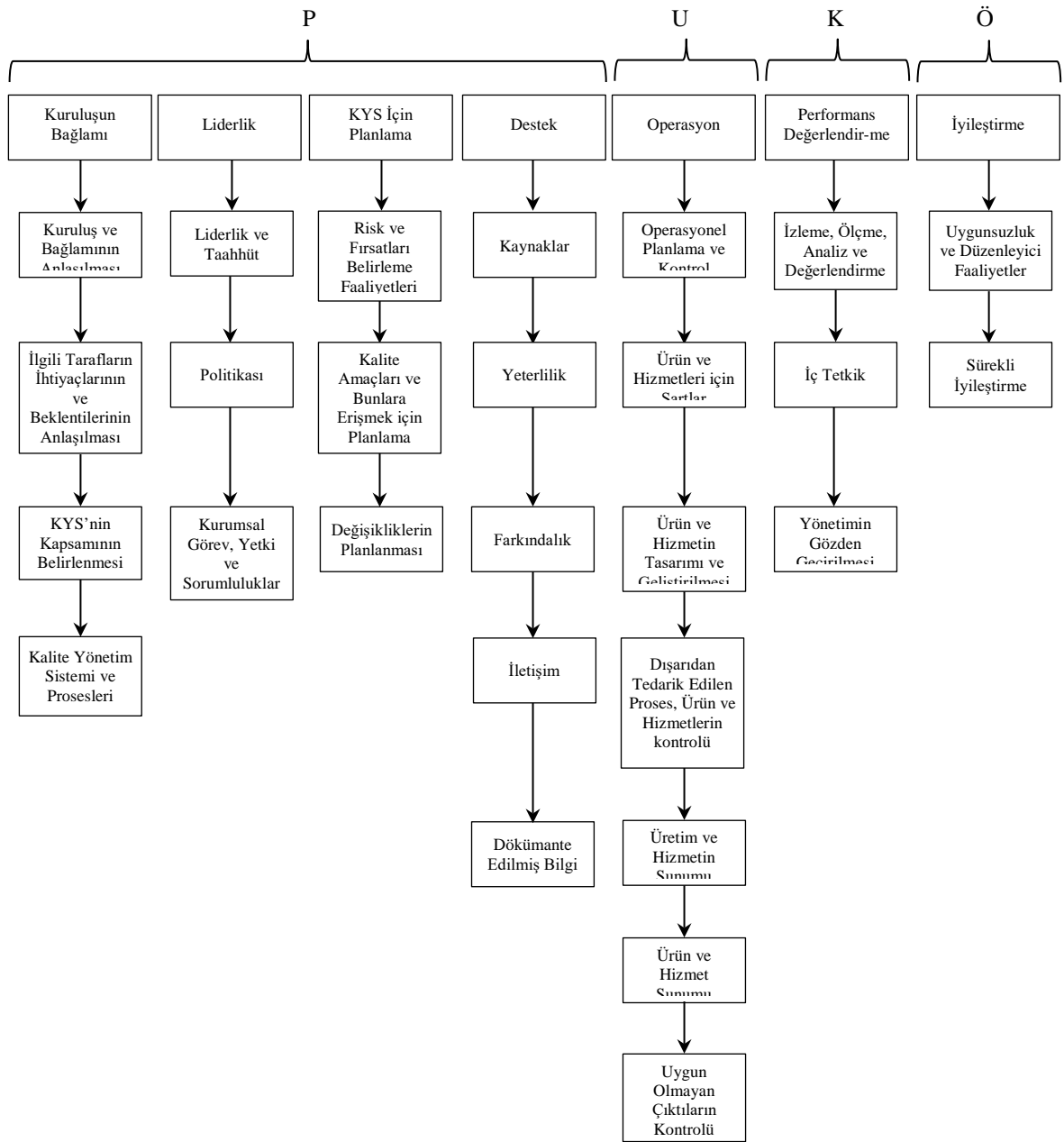
Uygulama ise;

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

Uygula: Süreçlerin uygulanması, İş akışlarının çıkarılması,

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

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

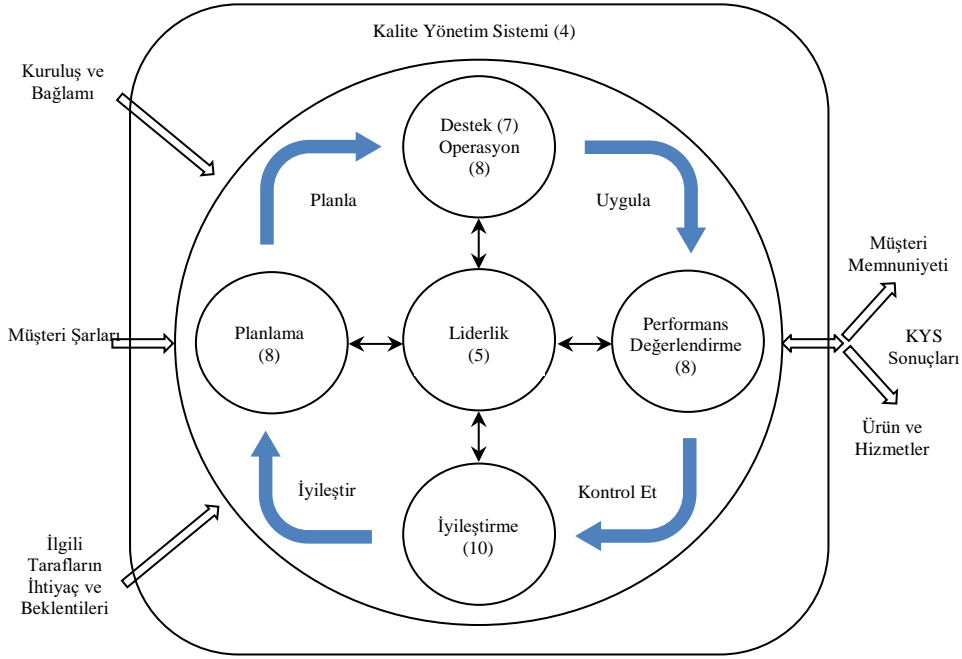


Şekil 1. Planla, Uygula, Kontrol Et ve Önlem Al (PUKÖ) ve Standart Maddeleri

Hazırlayan
Mehmet AKIN

Onaylayan
Kenan DOST

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------|
|  | T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ KALİTE EL KİTABI | Doküman Kodu | YD-001 |
| | | Yayınlanma Tarihi | 01.01.2017 |
| | | Revizyon No/Tarih | 2/01.05.2018 |
| | | Sayfa | 8/29 |



Şekil 2. PUKÖ Döngüsü

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

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

Enstitü bünyesinde faaliyet gösteren ve alanında TÜBİTAK ULAKBİM TR-DİZİN tarafından taranan 40 dergiden birisi olan CBU Journal of Science ile bilimin yayılması noktasında üzerine düşen görevi yerine getirmektedir.