



ERCİYES ÜNİVERSİTESİ

*İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi*

Kalite El Kitabı



İçindekiler

1. KAPSAM	1
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/YA DÖKÜMANLAR	1
2.1. Kısaltmalar	1
3. TERİMLER VE TARİFLER	1
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	1
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	1
4.1.1. Kurumsal Tarihçe	3
4.1.2. Organizasyon Yapısı	4
4.1.3. Misyon ve Vizyon	6
4.1.5. İletişim Bilgileri	6
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak	7
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	7
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler	8
5. LİDERLİK	8
5.1. Liderlik ve Taahhüt	8
5.1.1. Genel	8
5.1.2. Paydaş Odağı	9
5.2. Politika	9
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	9
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	13
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	14
6. PLANLAMA	14
7. DESTEK	16
7.1. Kaynaklar	16
7.1.1. Kişiler	16
7.1.2. Alt Yapı	17
7.1.3. Süreçlerin İzlenmesi İçin Çevre	17
7.1.4. Kurumsal Bilgi	17
7.2. Yeterlilik, Bilinç/Farkındalık, Eğitim	17
7.3. İletişim	18
7.4. Belgelendirilmiş Bilgi	19
8. OPERASYON	19
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrolü	19

8.2. Hizmetler İçin Şartlar	19
8.2.1. Paydaşlar ile İletişim	19
8.2.2. Ürün/Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	20
8.2.3. Ürün/Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	20
8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	20
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	20
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	21
8.4.1. Genel	21
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	21
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	22
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü	22
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	22
8.5.3. Paydaş ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	22
8.5.4. Muhafaza	23
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	23
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	23
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	23
10. İYİLEŞTİRME	24



1. KAPSAM

Erciyes Üniversitesi (ERÜ) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Kalite El Kitabı (KEK), birim kalite yönetim sisteminin işleyişini iç ve dış paydaşlar ile kamuoyuyla paylaşmak üzere hazırlanmıştır. KEK, kalite yönetim sisteminin kapsamını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini, hizmetin gerçekleştirilmesini ve ölçme, izleme ve iyileştirme faaliyetlerini içermektedir. KEK'in hazırlanması esnasında yol gösterici olması açısından büyük ölçüde TS EN ISO 9001: 2015 standartlarında yer alan madde başlıkları izlenmiştir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/YA DÖKÜMANLAR

TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük

ERÜ İİBF 2019 Yılı Birim İç Değerlendirme Raporu

ERÜ İİBF 2017-2021 Stratejik Planı

ERÜ İİBF 2019 Mali Yılı Birim Faaliyet Raporu

2.1. Kısaltmalar

ERÜ Erciyes Üniversitesi

İİBF İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

KEK Kalite El Kitabı

KYS Kalite Yönetim Sistemi

3. TERİMLER VE TARİFLER

KEK kapsamında kullanılan kavram, terim ve tarifler, TS EN ISO 9001:2015 standartlarındaki içerikleriyle uyumlu biçimde kullanılmıştır.

4. KURULUŞUN BAĞLAM

4.1. Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması

İİBF, 2017-2021 stratejik planında amaç ve hedeflerini aşağıdaki gibi belirlemiştir:

Stratejik Amaç 1: Öğretim kalitesini artırmak ve sürekli iyileştirme sağlamak

Hedef 1: Öğretim programlarının niteliğinin 2021 yılı sonuna kadar %20 artırılması

Hedef 2: Öğretim elemanı niteliğinin artırılması ve öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısının 2021 yılı sonuna kadar %10 azaltılması

Hedef 3: Öğrenci niteliğinin artırılması ve 2021 yılı sonuna kadar öğrenci geri bildirim oranının %20 artırılması

Stratejik Amaç 2: Kurumsal kapasiteyi ve kültürü geliştirmek

Hedef 1: 2021 yılı sonuna kadar eğitim ve çalışma ortamlarının tamamının iyileştirilmesi

Hedef 2: 2021 yılı sonuna kadar akademik ve idari personelin nitelik ve niceliksel gelişiminin sağlanması

Hedef 3: 2021 yılına kadar kurumsal kültürün geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması ve ERÜ aidiyet hissini artırılması

Hedef 4: 2017 yılı sonuna kadar mezunlarla iletişim ofisinin kurulması ve 2021 yılı sonuna kadar mezunların %80'inin veri tabanında kayıt altına alınması

Stratejik Amaç 3: Bilimsel araştırmalarda ve teknoloji geliştirmede dünyada ilk 500 üniversite arasında yer alma

Hedef 1: Nitelikli araştırmacı sayısının 2021 yılı sonuna kadar %50 artırılması

Hedef 2: Yüksek etki değerlerine sahip yayın ve araştırmaların sayısını 2021 yılı sonuna kadar %50 artırmak

Hedef 3: Araştırma merkezlerinin etkinliğinin 2021 yılı sonuna kadar %100 artırılması

Stratejik Amaç 4: Çevreye duyarlı yönetim-üniversite anlayışını yerleştirmek ve sosyal sorumluluk bilincini geliştirme

Hedef 1: 2021 yılına kadar çalışanlarda, öğrencilerde ve toplumda çevre bilinci farkındalığının oluşturulması

Hedef 2: Yerleşkenin fiziki gelişim planının, 2021 yılına kadar, çevreye duyarlılık çerçevesinde uygulanması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması

Hedef 3: 2021 yılına kadar, dezavantajlı gruplara duyarlı bilinç oluşturulması, geliştirilmesi ve alt yapı çalışmalarının 2019 yılına kadar tamamlanması.

İİBF, aynı stratejik plan kapsamında güç ve zayıf yanlarını belirlemiştir. Birimin güçlü yönleri:

- Güçlü kurumsal yapımızın olması
- Kurum kültürünün gelişmiş olması
- Yönetim ve personel arasındaki güçlü ilişki
- Nitelik ve nicelik açısından zengin, tecrübeli bir akademik ve idari kadroya sahip olunması
- Kayseri gibi bir sanayi ve ticaret şehrinde olunması
- Bilgi kaynaklarına erişim imkanının yüksek olması•Fakültenin kampüs içinde ulaşım kolaylığı
- Yabancı öğrenci ve akademisyenlerin varlığı

olarak sıralanırken zayıf yönleri ise aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

- Öğrenci sayısının fazla olması, öğrenci profilinin düşük olması
- Öğrencilere kariyer yönlendirme, oryantasyon ve sonrasında danışmanlık hizmetlerinin olmaması
- Derslerin iş hayatında pratik fayda sağlamaktan uzak, güncel bilgilerden yoksun olması
- Yabancı dilde eğitim verilememesi
- Öğrenci ve personelin aidiyetinin ve motivasyonunun düşük olması
- Mezunlarla iletişimin zayıf olması
- İş dünyasıyla iletişimin ve işbirliğinin zayıf olması
- Değişime kapalı olunması
- Öğretim elemanları arasındaki iletişim ve işbirliğinin yetersiz olması
- Disiplinler arası çalışmaların zayıf olması
- Başarıların yeterince ödüllendirilmemesi
- Uluslararası ve ulusal akademik faaliyetlere desteklerin zayıf olması
- Bazı bölümlerin kadro ve kurumsallaşma eksiklerinin olması•Kantin ve güvenlik hizmetlerinin yetersiz olması.

4.1.1. Kurumsal Tarihçe

İİBF, Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı olarak Kayseri İşletme Fakültesi adı altında 20 Eylül 1976 tarihinde kurulmuştur. Fakültenin alt yapısının hazırlanmasına ve öğretim kadrosunun oluşturulmasına Prof. Dr. Abdurrahman Çaycı'nın dekanlığa atanmasıyla birlikte, 3 Mayıs 1977 tarihinden itibaren başlanmıştır. 7 Kasım 1978 tarihinde Tıp Fakültesi ile birlikte Hacettepe Üniversitesi'nden ayrılan İşletme Fakültesi, Kayseri Üniversitesi'nin çekirdeğini teşkil etmiştir. Kayseri Üniversitesi'nin yerini alan Erciyes Üniversitesi'nin bünyesine 28 Mart 1983 tarihinde

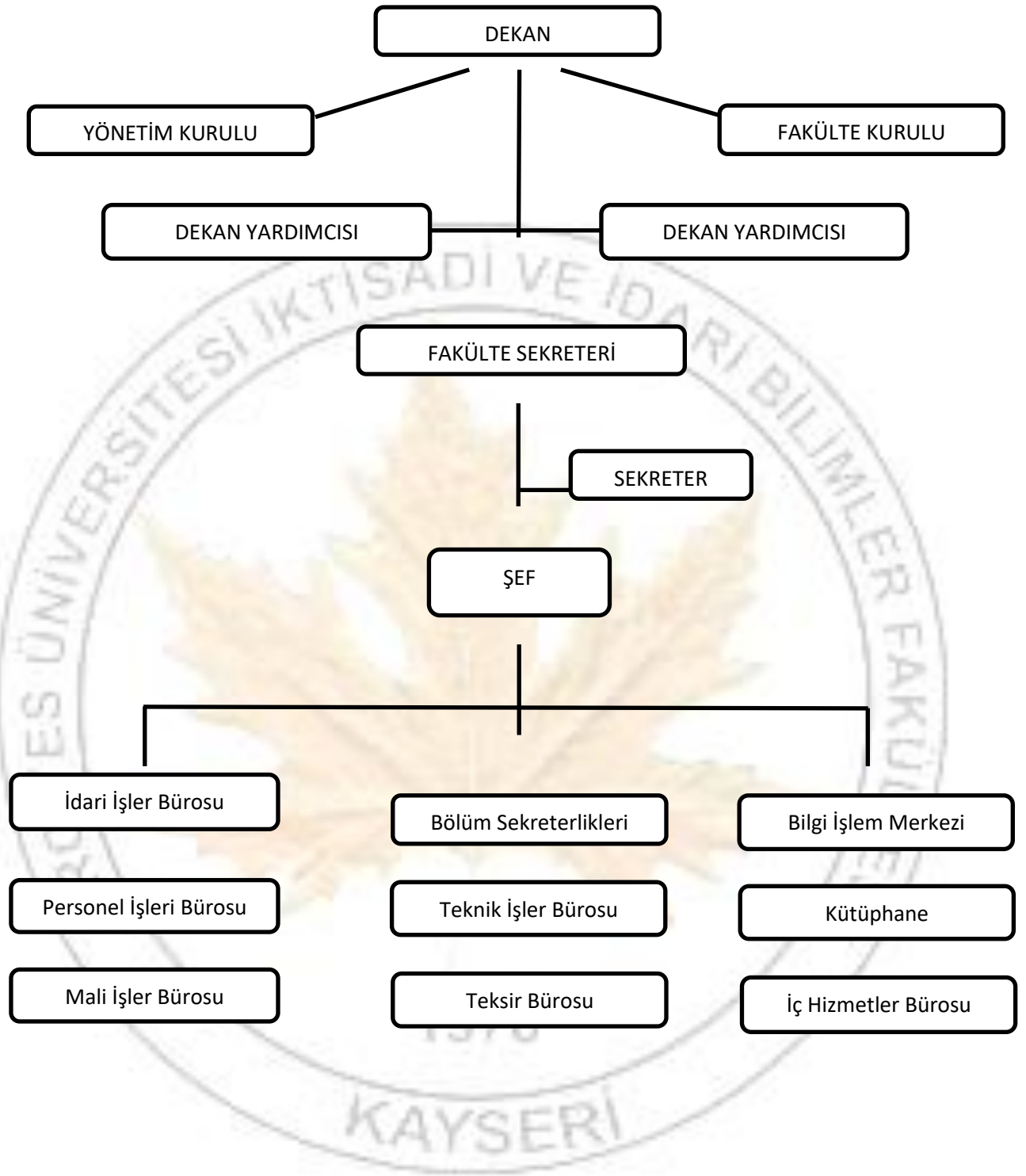
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi adı altında dahil olmuştur. 7 Ocak 1980 tarihinde tek bölüm, 2 öğretim görevlisi, 2 okutman ve ön kayıtlı alınan 75 öğrenci ile Tıp Fakültesi'ne ait binalarda eğitim-öğretime başlayan İİBF, bugün beş bölüm, 19 profesör, 18 doçent, 17 doktor öğretim üyesi, 2'si doktor 9 öğretim görevlisi, 5'i doktor 20 araştırma görevlisi ve 4630 öğrencisiyle hizmet vermektedir.

4.1.2. Organizasyon Yapısı

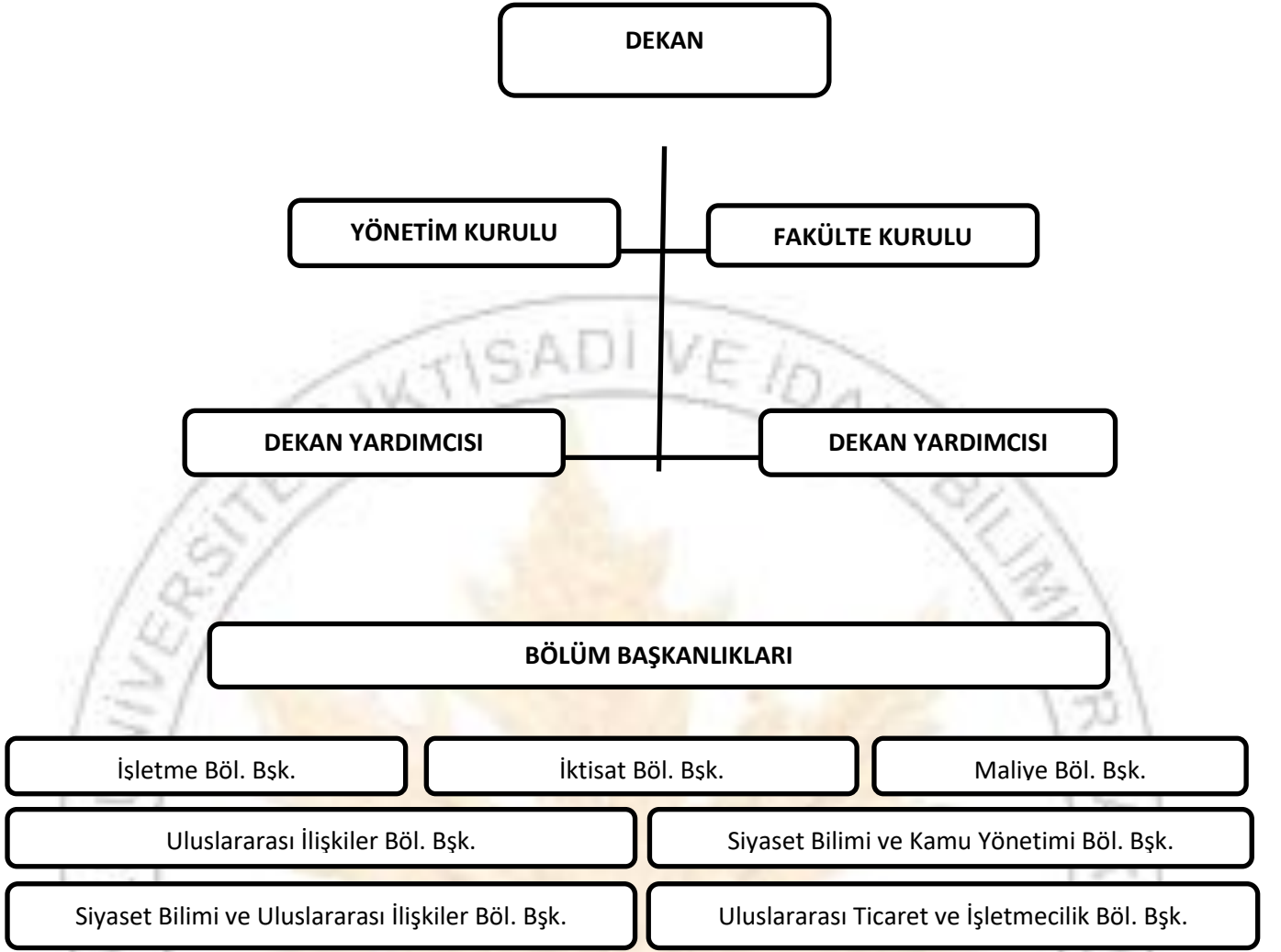
Fakültemizde akademik ve idari olmak üzere iki kademeli bir yönetim modeli uygulanmaktadır. İdari Birimler, Fakülte Sekreterliğine bağlı olarak çalışmaktadır. Eğitim-öğretim ve akademik süreçler, Dekanlık bünyesinde bulunan Fakülte Yönetim Kurulu tarafından yürütülürken, idari/destek hizmetler Fakülte Sekreterliği vasıtasıyla yerine getirilmektedir. İç kontrol standartlarına uyum eylem planı, her yıl hazırlanan birim faaliyet raporları doğrultusunda fakülte harcama yetkilisi (Dekan) tarafından etkin bir şekilde yerine getirilmektedir. Fakültemiz bünyesinde örgüt yapısı İİBF Organizasyon ve Akademik Şeması olarak aşağıdaki grafiklerde verilmiştir:



Grafik- 1 İİBF Organizasyon Şeması



Grafik-2 Akademik Teşkilat Şeması



4.1.3. Misyon ve Vizyon

Fakültemizin misyonu, kendini sürekli geliştiren akademik kadrosu ile lisans–lisansüstü öğrencilerine nitelikli eğitim–öğretim sunmak, ulusal–uluslararası düzeyde özgün araştırmalarla bilime katkı sağlamak, ekonomik–siyasi–idari sorunlara akademik düzeyde çözüm önerileri üretmek ve bölgesel kalkınmaya katkıda bulunmaktır.

Fakültemizin vizyonu, açık ve şeffaflık ilkesine dayalı bir yönetim anlayışı ile; öğretim üyesi başına düşen ulusal ve uluslararası yayınlarda Türkiye’de ilk beş içerisinde yer alan; bulunduğu bölgedeki tüm paydaşlarla ilişkilerini geliştiren, kamu ve özel sektörde tercih edilen öğrenciler yetiştiren, öncü bir fakülte haline gelmektir.

4.1.5. İletişim Bilgileri

Adres: Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Köşk Mahallesi Sabri Ülgener Sokak PK:38030 Melikgazi, KAYSERİ

Web Adresi : <http://iibf.erciyes.edu.tr/>

Telefon: +90 352 207 66 66 **Dahili:** 30000

Telefon: +90 352 437 49 13

Telefon-Fax: +90 352 437 32 40

Fax: +90 352 437 52 39

E-Posta: iibf@erciyes.edu.tr

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

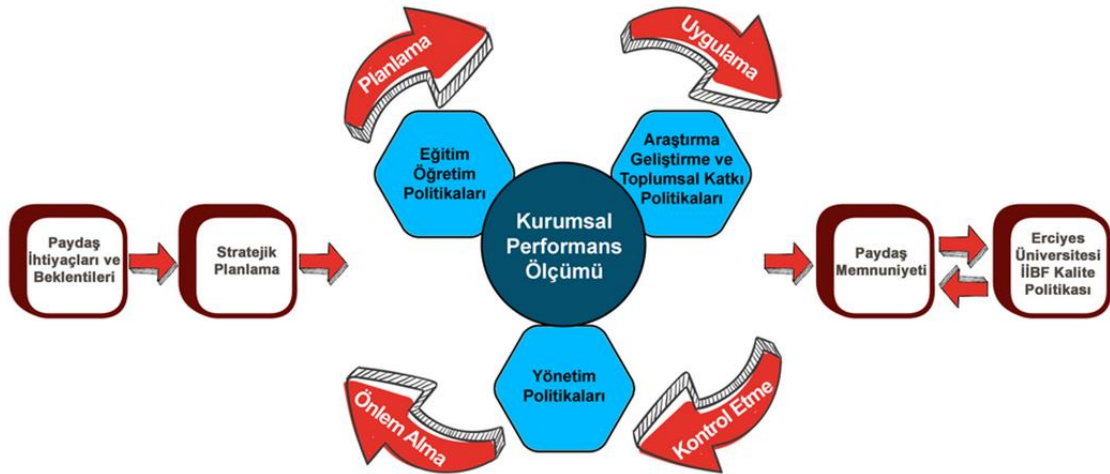
ERÜ İİBF için iç ve dış paydaşlar 2017-2021 Stratejik Planı'nda belirlenmiştir. Birimin ilgili taraflarının ihtiyaç ve beklentileri, 2019 yılına dek öğrenci memnuniyet anketleriyle saptanmaya çalışılmıştır. 2019 yılı itibarıyla İİBF Birim Kalite Güvence Komisyonu'nun öncülüğünde akademik ve idari personel memnuniyet anketleri daha ayrıntılı olarak hazırlanmış ve online olarak yapılmaya başlanmıştır. Program yeterlilikleri ve ders içeriklerinin güncellenmesinde akademik personelin yanı sıra iç paydaş olarak öğrencilerin görüşlerinin dikkate alınması hedeflenmiş ve ilk olarak Maliye bölümü akademik personeliyle bölüm öğrencilerinin katılımının gerçekleştirildiği bir toplantı yapmıştır. Ayrıca Uluslararası İlişkiler ile Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümleri için dış paydaş toplantıları düzenlenmiş, böylelikle dış paydaşın ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Birim Kalite Güvence Komisyonu, bu yöndeki çalışmalarını birimin tamamını kapsayacak şekilde sürdürmeyi hedeflemektedir.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

KYS, Eğitim-Öğretim, Araştırma Geliştirme ve Toplumsal Katkı ile Yönetim Sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır. KYS kapsamında son dönemde akademik ve idari personellerin görev tanımları gözden geçirilerek güncellenmiş; akademik, idari ve eğitim-öğretime ilişkin 19 temel iş süreci tanımlanarak çizelgelenmiş; söz konusu tüm çalışmalar belgelendirilmiştir. Ders içeriklerinin iç ve dış paydaşın ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda güncellenmesi çalışmaları yürütülmüş; bu doğrultuda ders bilgi paketleri de güncellenerek resmi internet sayfası üzerinden paydaşlara duyurulmuştur.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Fakültede kalite yönetim sistemine ilişkin faaliyetler, Birim Kalite Güvence Sistemi Komisyonu tarafından yürütülmektedir. Bu kapsamda yürütülen faaliyetler ve tanımlanan süreçler çoğunlukla resmi internet sayfasında ve bazen de ıslak imzalı fiziki dosyalarda muhafaza edilmektedir. KYS, süreçlerin izlenmesi, sonuçlarının analiz edilerek iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesi şeklinde işlemektedir. ERÜ İİBF Kalite Güvence Sistemi Modeli aşağıdaki gibidir:



5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

ERÜ İİBF yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekliliğinin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı olarak;

- Yasal ve düzenleyici şartların yanı sıra fakülte paydaşlarının (öğrenci, akademisyen, idari personel) iletilen ve iletilmeyen istek ve beklentilerini anlamaya ve bunları karşılamak için faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin önemini akademik kurul toplantıları, öğrenciler için yapılan oryantasyon faaliyetleri vb. gibi bilgilendirme toplantıları ile tüm fakülteye duyurarak,
- Fakültenin devamlı ve sistematik biçimde gelişmesini sağlayacak planları ve politikaları meydana getirerek,

- Bu planlar ve politikalar kapsamında kalite hedeflerini belirleyerek,
- Belirlenen ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde ve işleyişinde olan ve olması muhtemel sıkıntıların tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyet prosedürü hazırlanarak,
- Belirlenen hedeflerin gerçekleşme düzeylerinin fakülte yönetimince takibi, yeni hedefler belirlenmesi, gözden geçirilmesi bunların ilgili birimlere iletilerek ilgili birimler tarafından gözden geçirme gerçekleştirilmesi neticesine ve bu çerçevede raporlanan tespitler doğrultusunda; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve paydaş arzu ve beklentilerini göz önünde bulundurarak sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan bütün kaynaklar belirlenerek,
- İfade edilen fakülte kaynaklarının etkin kullanımını sağlayarak, KYS'nin geliştirilmesini, uygulanmasını ve etkinliğinin sürekli artırılmasını sağlar.

5.1.2. Paydaş Odağı

ERÜ İİBF yönetimi, paydaş talep ve beklentilerinin tespiti, bunların paydaş memnuniyetini yükseltecek biçimde karşılanmasını sağlaması amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerin neticeleri yazılı hale getirmiştir. Bu talep ve beklentileri tespit etmeye yönelik memnuniyet anketleri; tespit edilen talep ve beklentiler doğrultusunda ders bilgi paketlerinin güncellenmesi ve belgelendirilmesi; yine benzer şekilde dış paydaşların beklentilerinin tespiti için dış paydaş toplantısı gerçekleştirilmesi ve neticelerinin raporlanarak bölüm başkanlarına sunulması örnek gösterilebilir. Paydaş tatmin şartlarının belirlenmesinde kullanılan yöntemler ve bu faaliyetlerin sorumluları web sitemiz, 2017-2020 Stratejik Plan'ında Hizmet Kalite Denetimi İşleyişi ve el kitabında belirtilmiştir.

5.2. Politika

ERÜ İİBF yönetimi, Kalite Politikası'nın oluşturulması; izlenen politikalar; duyurulması; görev, yetki ve sorumluları aşağıda açıklanmıştır:

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

ERÜ İİBF yönetimi, Kalite Politikasını birimin amaçlarına uygun olarak aşağıdaki gibi belirlemiştir:

- “Yükseköğretim Kurulu ve Üniversite tarafından belirlenen genel kalite politikaları çerçevesinde, kalite yönetim sisteminin risk yönetimi ve iç kontrol

süreçleriyle bütünleşik bir şekilde standartlara uygun olarak yürütülmesini sağlamak.

- Üniversite tarafından belirlenen kalite ilkeleri ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinin vizyon ve misyonuyla uyumlu şekilde, hizmet ve faaliyetleri sürekli iyileştirmek.
- İç ve dış paydaş memnuniyetini ölçerek, memnuniyetin artırılmasını sağlamak.
- Eğitim, araştırma ve geliştirme, yönetim kalitesini sürekli iyileştirmek.
- Kurumsal ilerlemede önde gelen üniversiteler ve diğer akademik kurumların sistem ve işleyişlerini örnek alarak, değişen koşullara en iyi şekilde uyum sağlamak ve faaliyetlerinde-süreçlerinde sürekli iyileştirmeler yapmak.”

Bu kapsamda ayrı ayrı Eğitim, Araştırma Geliştirme ve Toplumsal Katkı, Yönetim Politikaları resmi internet sayfasında duyurulmuştur. İİBF yönetimi, bu politikanın erişim sayfasına konulmasının yanında hizmet içi eğitimlerle duyurulmasını da gerçekleştirmektedir. Gözden geçirme faaliyetleri ile süreç sürekli olarak kontrol edilmektedir. Bu faaliyetlere örnek vermek gerekirse, Birim Kalite Güvence Sistemi Komisyonu tarafından çalışma usul ve esaslarında da belirttiği üzere yıllık olağan bir toplantı gerçekleştirilerek sonraki yıl için gerçekleştirilecek çalışmalarını görüşülmektedir. Elde edilen netice yazılı olarak İİBF yönetimine sunulmaktadır. Birimin söz konusu faaliyetlerine ilişkin belirlenmiş olan politikaları aşağıdaki gibidir:

Eğitim Politikası

- Eğitim programlarını ulusal (TYYÇ-Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi) ve uluslararası standartlara uyumlu şekilde planlamak.
- Ders içerikleri belirlenirken, iç ve dış paydaşların görüşlerini dikkate almak.
- Eğitim sürecini paydaşların katılımıyla sürekli şekilde iyileştirmek.
- İş dünyasının beklentilerini karşılar nitelikte mezunlar yetiştirmek.
- Eğitimde yabancı dilin ağırlığını artırarak, mezunlarını dünya vatandaşlığına hazırlamak.
- Sosyal farkındalık ve sosyal sorumluluk bilincinin arttırılmasını hedefleyen eğitim ve öğretim programları oluşturmak.

- Öğrencilerin akademik alanlar öncelikli olmakla birlikte, kendilerini küresel toplumun koşullarına entegre eden ulusal ve uluslararası değişim programlarına dahil olmasını sağlayan anlaşmalar yapmak ve öğrencilerin bu programlara katılımını teşvik etmek.
- Lisans ve lisansüstü programlar aracılığıyla uluslararası öğrenci sayısını ve kültürlerarası etkileşimi arttırmak.
- Disiplinler arası öğretim yaklaşımını esas alarak sorgulama, eleştirme, araştırma ve yaşam boyu öğrenme odaklı çalışmayı teşvik etmek.
- Öğrencinin niteliğini geliştirmek amacıyla, sektör temsilcilerinin katılımıyla, konferans vb. bilimsel içerikli toplantılar düzenleyerek, müfredat dışı eğitim uygulamalarının sayısını artırmak.
- Kütüphane hizmetlerini daha etkin ve verimli kılmak suretiyle, öğrencilerin bağımsız araştırma ve öğrenme yeteneklerini geliştirmelerine yardımcı olmak.

Araştırma Geliştirme ve Toplumsal Katkı Politikası

- Ulusal ve uluslararası gelişmeleri ve beklentileri dikkate alarak evrensel bilim anlayışına uygun araştırma geliştirme hizmetleri sunmak.
- Bilimsel çalışmaları desteklemek için araştırmacıların güncel gelişmeleri takip edebilecekleri yaratıcı bir araştırma geliştirme ortamı oluşturmak.
- Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin desteklenmesi için gerekli olan idari ve fiziki altyapıyı sağlamak.
- Araştırma ve geliştirmeye yönelik oluşturulan idari ve fiziki altyapının, sistemin etkin ve verimli şekilde çalışması için kullanılmasını sağlamak.
- Toplumun ve bölgenin ekonomik ve sosyal gelişimine katkı sağlayan öncelikli alanlar ile ilgili proje, araştırma ve diğer akademik faaliyetleri desteklemek ve yapmak.
- Kamuya açık konferans ve çalıştayları da içeren bilimsel etkinlikler düzenlemek.
- Araştırma süreçlerini, paydaşların katılımıyla ulusal ve uluslararası işbirliklerinden faydalanarak sürekli olarak iyileştirmek.
- Yeni bilgi üretmek ve üretilen bilginin toplum yararına kullanımını sağlamak.

- Teorik ve pratik bilgilerin araştırma geliştirme projelerine dönüştürülmesini desteklemek.
- Bilimsel çalışmaların sonuçlarının yaygınlaştırılmasına katkı sağlamak için fakülte dergisinin sürekliliğini sağlamak.
- Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen sonuçların yaygınlaştırılmasını, kullanılmasını ve ticarileştirilmesini sağlamak.
- Kaynakların etkin ve verimli şekilde kullanılmasını sağlamak.
- Bilimsel araştırma projelerinin çeşitli süreçlerine öğrencileri dahil etmek.

Yönetim Politikası

- Çalışanları ve öğrencileri için huzurlu bir fakülte ortamı oluşturmak.
- Kurumsal kültürü geliştirerek ve koruyarak yönetimde sürekliliği ve kurumsallaşmayı sağlamak.
- Çalışanların ve öğrencilerin yönetimle olan iletişimine önem vererek kurum içinde çok yönlü iletişimi teşvik etmek.
- Çalışanların örgüte olan bağlılığını artırarak, çalışanlarda kurumsal kimlik algısı oluşturmak.
- Örgütsel bağlılığı artırmak ve kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla çalışanların motivasyonunu artıracak sosyal ve kültürel etkinlikleri desteklemek.
- Akademik ve idari personelin yönetime katılımını sağlamak.
- Öğrenci merkezli bir yönetim anlayışına sahip olmak.
- Akademik kadroyu güçlü ve dinamik hale getirmek.
- Akademik personelin yurtiçi ve yurtdışı bilimsel etkinliklere katılımını destekleyerek, bilimsel ve sosyal gelişimine katkı sağlamak.
- Düzenlenen bilimsel ve sosyal etkinliklerle öğrencilerin sosyal gelişimine ve olgunlaşmasına katkı sağlamak.
- Üniversite-Sanayi-Kamu işbirliğinin geliştirilmesine önem vermek.

- Sosyal farkındalık ve sosyal sorumluluk bilinciyle faaliyetlerini gerçekleştirmek.
- Bölümler ve öğretim elemanları arasındaki uyum ve koordinasyonun artırılmasını sağlamak için çalışmalar yapmak.
- Öğrencilerin, öğretim elemanları ve idari personel ile olan uyum ve koordinasyonunu sağlamak için çalışmalar yapmak.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

ERÜ İİBF yönetimi, KYS sistemi ile alakalı analiz ve raporları, iç - dış paydaşlar ve kamuoyu ile

- İİBF resmi internet sayfasından,
- Raporlarla,
- E-posta vasıtasıyla,
- Görüşme ve toplantılarla duyurulmaktadır.

Buna göre İİBF resmi internet sayfasından bazı duyurulara örnek olarak aşağıdaki linklere ait başlıklar ifade edilebilir:

Kalite Politikamız:

<http://iibf.erciyes.edu.tr/iibf.asp?id=22>

2015'den günümüze kadar Birim İçi Değerlendirme Raporları:

<http://iibf.erciyes.edu.tr/iibf.asp?id=25>

Stratejik Plan:

<http://iibf.erciyes.edu.tr/iibf.asp?id=26>

2012'den günümüze Faaliyet Raporları:

<http://iibf.erciyes.edu.tr/fraporlari.asp>

Komisyon Çalışma Usul ve Esasları:

http://iibf.erciyes.edu.tr/belgeler/iibf_birim_kalite_guvence_komisyonu_calisma_usul_esaslar.pdf

Akreditasyon Çalışmaları:

<http://iibf.erciyes.edu.tr/iibf.asp?id=35>

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Yetki ve Sorumluluk kapsamında; ERÜ İİBF içindeki tüm çalışanların görevleri, yetkileri ve birinci dereceden kime karşı sorumlu oldukları görev tanımlarıyla ayrıntılı olarak belirlenmiştir. Ayrıca yatay ve dikey ilişkiler resmi internet sayfasında ve el kitabının organizasyon şemalarında belirtilmiştir. Bu şemalar ve işleyiş kapsamında hizmette sorunların meydana gelmesini önlemek, muhtemel sorunları belirlemek ve çözümünü başlatmak, uygun kalite kayıtlarını tutmak amacıyla kurumsal ilişkiler tanımlanmış, paydaşlar ile kurulan ilk ilişkiden, hizmetin paydaşa ulaşmasına kadar olan süreçte tüm aşamaların denetimli bir şekilde olması gerçekleştirilmiştir. Bu yetki ve sorumlulukların kuruluş içinde iletimi süreç haritaları, işleyişleri ve görev tanımları yardımıyla sağlanmaktadır.

ERÜ İİBF’de yönetim diğer sorumlulukların yanı sıra;

- a. KYS için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasını, yürütülmesini ve sürekli kılınmasını,
- b. KYS performansı ve gelişimi için gerekenleri üst yönetime rapor etmesini,
- c. Kurumun her kesiminde, kalite ile ilgili her türlü iletişimin sağlanmasını, içeren yetki ve sorumluluklara sahip olan Birim Kalite Güvence Sistemi Komisyonu mevcuttur.

Komisyon, Komisyon Başkanı, Komisyon Başkan Yardımcısı, farklı bölümleri temsil etmek üzere öğretim elemanları arasından Dekanlık tarafından belirlenen 9 üye, Fakülte Sekreteri, Öğrenci Temsilcisi, olmak üzere toplam 12 üyeden oluşmaktadır. Komisyon üyeleri, dört yıllığına Dekanlık tarafından belirlenirken; öğrenci temsilcisi bir yıllığına Dekanlık görüşü alınarak komisyon tarafından seçilir. Komisyon üyeleri, fakültenin internet sayfasında ilan edilir.

6. PLANLAMA

ERÜ İİBF yönetimi, kalite politikasıyla tutarlı ve ölçülebilir biçimde kalite hedeflerini meydana getirmektedir. Bu hedefler, sunulan hizmetin şartları, süreç hedeflerinin başarı durumu, iç denetim sonuçları, ölçme-analiz ve iyileştirme faaliyetlerinin sonuç raporları dikkate alınarak yönetim tarafından belirlenmektedir. Kalite hedefleri, ilgili süreç sahiplerine ve süreç sorumlularına, Birim Kalite Güvence Sistemi Komisyonu Başkanı tarafından bilgilendirme toplantıları ile duyurulmakta ve hedeflere ulaşma durumu süreç sahipleri tarafından sürekli takip edilmektedir.

Kalite Politikası doğrultusunda risk ve fırsatlar ise her 5 yılda bir hazırlanan Stratejik Planda değerlendirilmektedir. Bu çerçevede 2017-2021 yılı Stratejik Planında risk ve fırsatları da kapsar şekilde GZTF (Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Tehditler, Fırsatlar) analizi tablosu şu şekilde verilmiştir:

<p style="text-align: center;">GÜÇLÜ YÖNLER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Güçlü kurumsal yapımızın olması • Kurum kültürünün gelişmiş olması • Yönetim ve personel arasındaki güçlü ilişki • Nitelik ve nicelik açısından zengin, tecrübeli bir akademik ve idari kadroya sahip olunması • Kayseri gibi bir sanayi ve ticaret şehrinde olunması • Bilgi kaynaklarına erişim imkanının yüksek olması • Fakültenin kampüs içinde ulaşım kolaylığı • Yabancı öğrenci ve akademisyenlerin varlığı 	<p style="text-align: center;">ZAYIF YÖNLER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öğrenci sayısının fazla olması, öğrenci profilinin düşük olması • Öğrencilere kariyer yönlendirme, oryantasyon ve sonrasında danışmanlık hizmetlerinin olmaması • Derslerin iş hayatında pratik fayda sağlamaktan uzak, güncel bilgilerden yoksun olması • Yabancı dilde eğitim verilememesi • Öğrenci ve personelin aidiyetinin ve motivasyonunun düşük olması • Mezunlarla iletişimin zayıf olması • İş dünyasıyla iletişimin ve işbirliğinin zayıf olması • Değişime kapalı olunması • Öğretim elemanları arasındaki iletişim ve işbirliğinin yetersiz olması • Disiplinler arası çalışmaların zayıf olması • Başarıların yeterince ödüllendirilmemesi • Uluslararası ve ulusal akademik faaliyetlere desteklerin zayıf olması • Bazı bölümlerin kadro ve kurumsallaşma eksiklerinin olması • Kantin ve güvenlik hizmetlerinin yetersiz olması
<p style="text-align: center;">FIRSATLAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kayseri'nin sosyo-ekonomik gelişmişlik seviyesinin artması • Uzaktan eğitim almak isteyenlerin sayısının artması • Bireylerin lisansüstü eğitim alma isteğinin artması • Dış ticaret, bankacılık/finans yönetimi, sağlık yönetimi vb. başlıklar altında lisansüstü program taleplerinin olması • İnternet ve benzeri teknolojilerin eğitim hizmetlerinde kullanılması • Üniversite-Sanayi İşbirliği konusunun öneminin artması • İş dünyasında eğitime yönelik kurumsal sosyal sorumluluk farkındalığının artması • İş dünyasından temsilcilerin üniversitelerde faaliyet yapma eğiliminin artması • İşletmelerin öğrencileri okurken istihdam etme eğiliminin artması • Yabancı uyruklu öğrencilerin Türkiye'ye olan talebinin artması 	<p style="text-align: center;">TEHDİTLER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rakiplerimizin sayısının gün geçtikçe artması • Çevre illerde de İİBF'lerin açılması • Yeni kurulan üniversitelerin ve fakültelerin daha modern eğitim anlayışına sahip olmaları • Diğer üniversitelerin hem öğrencilere hem de akademisyenlere cazip teklifler sunmaları • İİBF'den mezun olan (çalışan ve işsiz) sayısının fazlalığı • İnternet teknolojilerinin (örn. online eğitim) geleneksel eğitim yöntemlerinin yerini alıyor olması • Birçok rakip fakültede İngilizce eğitim veriliyor olması

Kalite Politikasının gerçekleştirilmesine yönelik yöntemlere dair değişikliklere ihtiyaç duyulduğu takdirde ise; bu değişikliğin amacı ve potansiyel sonucu, KYS'nin bütününe etkisi, hangi girdilere ihtiyaç duyulduğu belirlendikten sonra KYS ile entegrasyonu, kaynakların bulunabilirliği, sorumluluk ve yetkilerin dağıtılması önemle ele alınır.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

ERÜ İİBF’de;

- KYS’yi yürütmek, sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini artırmak,
- Paydaş ihtiyaçlarını karşılayarak paydaş memnuniyetini yükseltmek için gerekli kaynak ihtiyaçlarını tespit etmekte ve bu kaynakları sağlamaktadır. Bu kaynaklar; personel, bilgi, araç, teknolojik ve mali kaynakları içermektedir. Kaynak yönetimiyle alakalı tanımlamalar, işleyişlerde ve yönergelerde belirtilmiş ve sürekliliği güvenceye alınmıştır.

ERÜ İİBF’de 2547 ve 657 sayılı kanunlar çerçevesinde personel istihdam edilmektedir. Bu kapsamda çalışanların uygun öğretim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli düzeye getirilmesi ve birey kalitelerinin artırması maksadıyla, her türlü faaliyet uygulamaya geçirilmektedir.

7.1.1. Kişiler

İnsan kaynakları, akademik ve idari personel olarak gruplandırılmaktadır.

7.1.1.1. Akademik İnsan Kaynakları

ERÜ İİBF’de eğitim ve öğretim ile araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden sorumlu olan akademik insan kaynağı, öğretme ve araştırma yapma becerisine sahiptir. Bu beceriler, gerekli kaynaklar ve eğitimle desteklenmektedir.

Akademik insan kaynağı, Öğretim Üyelğine Yükseltme ve Atama Yönergesi ve Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Kadrolarına Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Merkezi Sınav İle Giriş Sınavlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik uyarınca temin edilmektedir.

7.1.1.2. İdari İnsan Kaynakları

Açık kadrolara atanacak personel, iş tanımlarında belirlenen niteliklere göre değerlendirilmekte ve görevlendirilmektedir. Kurumda idari personelin yaptığı işin kalitesini arttırmaya yönelik önlemler alınmaktadır. Buna göre, idari personelin yeterliliklerinin görevlere uyum sağlaması amacıyla kurum içi görevlendirmelerde ihtiyaç duyulan personelin bulunabilmesi mümkün olmaktadır.

7.1.2. Alt Yapı

ERÜ İİBF’de hizmetlerini yürütmesi için gerekli;

- Büro araç ve gereçleri
- Bilgisayar donanımları ve ağı,
- İletişim araçları ve bunların etkinliği ile ilgili her türlü altyapı, oluşturulmuş ve alt yapı işleyişi sağlanmıştır.

Ayrıca sunulan hizmetlerin aksamaması adına gerekli çalışma ortamı mevcut hale getirilmiştir. Bünyesinde verilecek olan eğitimler için oluşturulacak çalışma ortamı önceden gerekli denetimler yapılarak ayarlanmaktadır.

7.1.3. Süreçlerin İzlenmesi İçin Çevre

ERÜ İİBF yönetimi, çalışanlarının memnuniyetinin varlığı ve sürdürülebilmesi adına hizmetlerini tüm yıl gerçekleştirmektedir. Çalışan odalarının, sınıfların ve laboratuvarların ısı, aydınlatma ve gürültüden arındırılması vb fiziki şartların meydana getirilmesi için gerekli önlemler alınmakta ve bütçe doğrultusunda iyileştirme çalışmaları sürdürülmektedir. Fakültemizde derslikler ve idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde dizayn edilmiştir.

7.1.4. Kurumsal Bilgi

Fakültemizin faaliyetlerine yönelik kurumsal bilgi birikimi ve gerçekleştirdiği çalışmalara dair bilgilerin sürdürülebilirliği önemsenmektedir. Buna göre iç ve dış paydaşlarımız için 7/24 ulaşılabilir ve güncel olan resmi internet sitemizdeki duyuru, haber ve ilgili birimler için gerekli olan formlar, belgeler ya da mevzuat/yönetmelik, kalite vb kısımlarda yayınlanarak paylaşılır.

7.2. Yeterlilik, Bilinç/Farkındalık, Eğitim

ERÜ İİBF’de,

- Hizmet kalitesini etkileyerek işleri yürüten çalışanların yeterliliklerinin saptanması,
- Yeterliliklerin karşılanması için gerekli eğitimlerin gerçekleştirilmesi,

- Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarının tespit ve analiz edilmesi,
- Bu faaliyetlerin kalite hedeflerine ulaşmaktaki katkılarının ne olduğunun belirlenmesi,
- Öğretim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtların tutulması, için gerekli yöntemleri içeren personel ile ilgili tüm usul ve işleyiş süreçleri hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

Yeterlilik ve sicil değerlendirmeleri, yılda bir kez ilgili amirleri tarafından Öğretim Elemanları Sicil Formu ve İdari Personel Sicil Formu doldurulması yolu ile yapılmaktadır. Ayrıca öğretim elemanları (Dr. Öğretim Üyesi, Öğretim Görevlisi ve Araştırma Görevlisi) akademik ve idari faaliyetlerini kapsayan ve kendileri tarafından doldurulan Süre Uzatımı Formları mevcuttur.

Bilinçlendirme, personelin yapılan işin önemi ve kalite hedeflerine ulaşma hususundaki katkıları ile ilgili olarak bilinçlendirilmesinin sağlanmasını ifade etmektedir.

Eğitim, kalite hedeflerine ulaşabilmek için personelin eğitim ve yeterliliğinin sınanarak eksiklerin süreç içerisinde giderilmesini ifade etmektedir.

7.3. İletişim

İç iletişim kapsamında; ERÜ İİBF’de, KYS’nin etkinliği açısından gerekli görülen sistem belgeleri, erişim sayfasında (web sitesinin ilgili sayfaları) yayınlanmış ve elektronik altyapı kurularak etkin bir iletişimin oluşması sağlanmıştır. Mevcut diğer iletişim yöntemleri aşağıdaki gibidir:

- Toplantılar yapılarak ve toplantı tutanakları tutularak,
- İç yazışma ile birebir yazışma yapılarak,
- Duyuru panoları ile,
- E-posta ile,
- Belge dağıtımı ile
- Fakülte geneli için ve ayrıca fakülte kapsamında belirli görevlere dair kullanılan mesajlaşma ve arama uygulamaları ile,

iletişim gerçekleştirilmektedir.

Birim Kalite Güvence Sistemi Komisyonu Başkanı gerekli gördüğü zamanlarda yapılan Kalite Geliştirme Toplantıları ile iç iletişimin artırılmasına imkân verilmiştir.

Dış paydaşlar ile iletişim kapsamında ise;

- Toplantılar yapılarak ve toplantı tutanakları tutularak,

- Yazışmalar vasıtası ile,
- Web sitesi ile,
- E-posta ile,
- Raporlar ile

iletişim gerçekleştirilmektedir.

7.4. Belgelendirilmiş Bilgi

İç ve dış paydaşlarla gerçekleştirilen faaliyetler ve görüşmeler neticesinde elde edilen bilgiler raporlar haline getirilerek belgelendirilmektedir. Ayrıca bu süreç gerçekleşirken de çeşitli form, anket vb. dökümanlar da oluşturulmakta ve iç ve dış paydaşlardan bilgi edinmek amacı ile kullanılmaktadır.

Bunlar gerçekleştirilen toplantılar, anketler ve raporlamalarla güncellenmektedir.

8. OPERASYON

ERÜ İİBF’de süreç yaklaşımı çerçevesinde operasyon planlama ve kontrolü; hizmet için şartlar, ürün ve hizmetlerin tasarımı, geliştirilmesi ya da dışarıdan temini süreçleri, sunumu ve kontrolü ile ilgili detaylar aşağıdaki başlıklarda ifade edilmiştir.

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrolü

ERÜ İİBF’de sunulan hizmetlerin kalite politikası kapsamında uygulanabilmesi adına süreç yaklaşımı tercih edilmiştir. Bu kapsamdaki hizmetler için süreç faaliyetleri ve performans kriterleri belirlenmiş, hizmete has kaynaklar belirlenerek sağlanmış, referans dokümanlar ve kullanılan kayıt ortamları tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin uygulanmasında takip edilecek yol, iş akış şemalarında gösterilmiştir.

Kayıtlar, ilgili süreç ve yöntemlere uygun biçimde tutulmaktadır.

8.2. Hizmetler İçin Şartlar

Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nin hizmet için şartları unsurlarına ve süreçlerine ayrılarak aşağıdaki şekilde detaylandırılmıştır:

8.2.1. Paydaşlar ile İletişim

ERÜ İİBF’nin 2017-2021 Stratejik Planı’nda belirtilen paydaşları ile gerçekleştirilen iletişim yöntemleri KEK’te iletişim başlığı altında açıklanmıştır. Belirlenen bu yöntemler dışında iç ve dış paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, whatsapp iletişim hattı, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon ile sağlanmaktadır.

8.2.2. Ürün/Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kalite politikamız kapsamında, öğrencilere, öğrencilerin yanında diğer iç paydaşlara ve dış paydaşlara nizami hizmeti verebilmek adına, isteklerin açık ve anlaşılır biçimde edinilebilmesi amacıyla anket formları hazırlanmış ve ilgililerin görüşü alınmıştır. İç ve dış paydaşların beyanı haricinde başka düzenlemeler (kanunlar, yönetmelik vb.) varsa bunların tanımlanması ERÜ İİBF'nin gerçekleştirdiği hizmet şartlarına uygun biçimde her bir birim için meydana getirilmiş süreç faaliyetlerini tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu ve ÖSYM tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

8.2.3. Ürün/Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Öğrencilerden, iç ve dış paydaşlardan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapıp evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisince mevzuat ve ERÜ İİBF imkânları dahilinde taleplerin gerçekleştirilebilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin istenilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı hallerde hizmetin yapılabilirliği Dekanlık makamı onayı ile karar alınır.

Hizmete bağlı koşulların gözden geçirilmesi ile ilgili yöntemler her bir birim düzeyinde ayrı ayrı meydana getirilen iş akış şemalarına ve prosedürlerine göre gerçekleştirilmektedir.

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

ERÜ İİBF'de gerçekleştirilen hizmetlerin değişiklik ihtiyacı söz konusu olduğunda, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama oluşturulabilmesi adına ilgili Komisyon/bölüm kurulu/ ERÜ İİBF Yönetim Kurulu veya Fakülte Kurulu toplantı gerçekleştirir. Değişiklikler, ilgili komisyon ya da kurullarda ele alınarak karar verilir. Gerçekleştirilen herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa doküman kontrolü de gerçekleştirilerek kayda alınır. Değişiklik ile alakalı ihtiyaçların sağlanması ve yürütülmesinden sorumlu ilgililerin bilgilendirilmesi EBYS üzerinden gerçekleştirilir. Kararlar İletişim Prosedürü doğrultusunda paylaşılır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

ERÜ İİBF'de yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin belirlenmesi, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat

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

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

ERÜ İİBF'ye dair süreç, ürün ve hizmet kontrolü türüne ve işleyişlerine göre aşağıdaki biçimde detaylandırılmıştır:

8.4.1. Genel

ERÜ İİBF Dekanlığına altındaki birimlerce sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

Birimlerce satın alması yapılacak olan ürün/hizmetlerin temini için teklif veren tedarikçi firmaların yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'na göre uygulanır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda açıkça ifade edilmiştir.

Dışarıdan sağlanacak ürün/hizmetin tüm teknik özelliklerini açıklayan teknik ve idari şartnameler doğru ve eksiksiz bir şekilde oluşturulur.

Satın alma birimi personeli tarafından teklif mektupları hazırlanır, ilgili tedarikçilere gönderilir. Teklif mektuplarına gelen yanıtlar ve piyasa fiyat araştırması tutanağı, harcama yetkilisine sunulur. İlgili mevzuatlar çerçevesinde değerlendirilerek belirlenen sonuca göre, satın alma sorumlusu tarafından Sipariş Formu hazırlanır, bu formda sağlanacak ürün/hizmetin özellikleri belirlenir ve tedarikçiye iletilerek satın alma işlemi gerçekleştirilir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

ERÜ İİBF Dekanlığı, gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak gereksinimlerin belirlenmesini takiben dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetlerin, teknik ve idari şartnameler/sözleşmelerde tanımlanan ürün/hizmetlerin uygunluğunu belirlemek üzere oluşturulan Muayene Kabul Komisyonu tarafından kontrol ederek sağlar.

Dışarıdan sağlanacak ürün ve hizmetlerin teknik özelliklerini tanımlayan satın alma şartları, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamalara mâni olacak şekilde açıklayıcı bilgileri barındırır. Satın alma şartları, şartnamede ve yapılan sözleşmelerde belirtilir.

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

Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Tedarikçiden temin edilecek olan ürün/hizmetin teknik ve kalite özellikleri teknik şartnamelerde ifade edilir. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere ilan edilir.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

ERÜ İİBF hizmet sunumu ile ilgili süreç ve bilgiler aşağıdaki başlıklarda ifade edilmiştir:

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

ERÜ İİBF hizmetlerinin kontrollü koşullarda uygulanabilmesi adına gereken prosedürler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları meydana getirilmiş ve ilgili personelin erişimine sunulmuştur. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları tespit edilmiştir.

Hizmetlerin uygulanışı ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında ifade edilmiştir.

ERÜ İİBF sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle bulunmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

ERÜ İİBF’de tanımlama ve izlenebilirliğin gerçekleştirilebilmesi amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru takip edilebilir. ERÜ İİBF’ye gelen ve giden bütün evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası mevcuttur. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak şekilde tutulur.

8.5.3. Paydaş ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

ERÜ İİBF, öğrencilerine/iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri sağlamıştır. Bu bilgiler elektronik/basılı ortamda meydana getirilmekte ve korunmaktadır. Bu bilgilerin meydana getirildiği ve saklandığı ortamlar ile bunlarla alakalı kurallar ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

ERÜ İİBF Dekanlığı altındaki birimlerde hizmetin uygulanması esnasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü sürece, ilgili personel tarafından muhafaza edilir. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi

ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

8.5.4. Muhafaza

ERÜ İİBF’de süreç olarak nitelendirilen hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Kalite kapsamında kayıtların tanımlanması, tasnifi, ulaştırılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde ifade edilmiştir.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

ERÜ İİBF’de gerçekleşen tüm faaliyetlerin mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü ifade edilmiştir.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

ERÜ İİBF’de, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet ve ürün sunumu için değişiklikler prosedürlerde ifade edilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

8.6. Üretim ve Hizmetin Sunumu

ERÜ İİBF’ye kurum veya kuruluşlardan gelen isteklere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre gerçekleştirilmektedir.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

ERÜ İİBF’de, şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımına mâni olunması adına tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle açıklanmıştır.

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Birimde KYS kapsamında yönetimin gözden geçirilmesi faaliyetleri yürütülerek sürekli iyileştirme hedeflenmektedir. Yönetimin faaliyetlerinin yeterliliği, uygunluğu ve etkinliği her yıl hazırlanan birim faaliyet raporu, birim iç değerlendirme raporu ve beş yıllık süre için hazırlanan stratejik plan bağlamında gözden geçirilmekte ve analiz edilmektedir.

KYS kapsamında hazırlanan iç paydaş memnuniyet anketleri her akademik dönem sonunda uygulamaya konmaktadır. Ayrıca bölümler bazında gerçekleştirilen dış paydaş toplantılarıyla

dış paydaşın ihtiyaç ve beklentilerinin yanında memnuniyet düzeylerinin de saptanması hedeflenmektedir. Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

10. İYİLEŞTİRME

Fakültede sürekli iyileştirme ve geliştirme hedeflenmektedir. İç ve dış paydaşların görüşleri ve memnuniyet düzeyleri bağlamında birimde yürütülen eğitim-öğretimden fiziksel olanaklara kadar her konudaki eksiklik ve uygunsuzluklar tespit ve analiz edilir. Analiz sonucu eksiklik ve uygunsuzlukların giderilmesine yönelik faaliyetler planlanır, uygulamaya konular, tekrar sonuçları analiz edilerek gerektiğinde önlem alınır.

