



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ POLİTİKASI

İstanbul Atlas Üniversitesi Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Politikası; üniversitenin eğitim ve öğretim (araştırma) faaliyetleri ile idari faaliyetlerini ve bu faaliyetlerine ilişkin müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin kurulması, işletilmesi amacıyla yürüttüğü süreçleri kapsar.

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimiz, kapsamı dahilindeki faaliyetlerimizin ISO 10002 standardına uygun yürütülmesini garanti altına alır.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Politikamız aşağıdaki hususları taahhüt eder;

- ❖ Öğrenci memnuniyetini kalıcı kılmak için, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı değerlendirilerek iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirmek,
- ❖ Öğrencilerimizin kişisel bilgilerinin güvenliğinin önemine binaen bilgilerini 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında başvuru amacı dışında paylaşmamak ve kullanmamak,
- ❖ Öğrencilerimizin yaşadığı sorunları ya da zorlukları belirlemek ve bunlara çözüm üretmek,
- ❖ Gerek günümüzün gerek geleceğin toplumsal ve teknolojik gelişmeleri doğrultusunda öğrencilerimizin gereksinimlerini karşılamaya özen göstermek,
- ❖ Öğrencinin akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, üniversiteden aldığı hizmetlerin memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan Öğrenci Memnuniyeti Anketini her yıl uygulamak, anket sonuçlarını değerlendirerek gerekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmak,
- ❖ Kariyer Merkezimiz ile öğrencilerimizi iş hayatına hazırlama, kariyer planlama ve mezunların takibi konusunda hizmet vermek.

Prof.Dr. Ersoy KOCABIÇAK
Rektör