

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

REVİZYON DURUMU

Revizyon No Revizyon Tarihi Açıklama

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

A. İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ TANITIMI

1. İLETİŞİM BİLGİLERİ
2. TARİHSEL GELİŞİM
3. MİSYON VE VİZYON
4. KURULUŞ YAPISI VE YERLEŞİM

B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. AMAÇ VE KAPSAM

- 1.1. AMAÇ
- 1.2. KAPSAM

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKUMANLAR

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

- 4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI
- 4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI
- 4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ
- 4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

5. LİDERLİK

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

- 5.1.1. GENEL
- 5.1.2. ÖĞRENCİ ODAĞI

5.2. POLİTİKA

- 5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI
- 5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI.

5.3. KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR.

6. PLANLAMA

- 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ
- 6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA.
- 6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

7. DESTEK

7.1. KAYNAKLAR.

- 7.1.1. GENEL
- 7.1.2. KİŞİLER
- 7.1.3. ALTYAPI
- 7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM
- 7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

7.1.5.1. GENEL

7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

7.1.6. KURUMSAL BİLGİ.

7.2. YETKİNLİK

7.3. FARKINDALIK

7.4. İLETİŞİM

7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1. GENEL

7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

8. OPERASYON

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

8.2. URUN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1. ÖĞRENCİ İLE İLETİŞİM

8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.

8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

8.3.1. GENEL

8.3.2. TASARIM VE GELİŞTİRMEİNİN PLANLANMASI

8.3.3. TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ

8.3.4. TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLLERİ

8.3.5. TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI

8.3.6. TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, URUN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1. GENEL

8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

8.5. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU.

8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

8.5.3. ÖĞRENCİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

8.5.4. MUHAFAZA

8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU

8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

- 9.1.1. GENEL
9.1.2. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ
9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.2. İÇ TETKİK

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

- 9.3.1. GENEL
9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ
9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI

10. İYİLEŞTİRME

- 10.1. GENEL
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET
10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

A. İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ TANITIMI

1. ADRES ve İLETİŞİM BİLGİLERİ

NeoTech Campus Adresi:

Maslak Mahalesi, Taşyoncası Sokak, No: 1V ve No:1Y Sarıyer-İSTANBUL - Bina Kodu : 34481742

Silivri Kampüsü Adresi: Selimpaşa Mah. İzzet Gürçay Cad. No:25 Silivri/İSTANBUL

E-Posta: info@nisantasi.edu.tr

Genel Yazışmalar: genel.sekreterlik@nisantasi.edu.tr

Kayıtlı Elektronik Posta (KEP): nisantasiuniversitesi@hs03.kep.tr

Telefon: 90 (212) 210 10 10

Fax: 90 (212) 565 25 25

WhatsApp İletişim Hattı: 90 531 298 62 35

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

2. TARİHSEL GELİŞİM

Sosyal Bilimler Fakültesi'nde 25, Mühendislik Mimarlık Fakültesi'nde 10 ve Sanat ve Tasarım Fakültesi'nde 9 olmak üzere toplam 44 bölüm ile lisans eğitimi verilmiştir. İlgili akademik yılda eğitim dili İngilizce olan toplam bölüm sayısı 8'dir.

2019-2020 akademik yılında İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi'nde 3, Mühendislik Mimarlık Fakültesi'nde 2, Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde 2, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda 1 ve Meslek Yüksekokulu'nda 1 yeni program açılmıştır. İlgili akademik yılda eğitim dili İngilizce olan toplam bölüm sayısı 12'dir. (Yazılım Mühendisliği İngilizce, İngiliz Dili ve Edebiyatı, Mütercim Tercümanlık, İşletme İngilizce)

2020-2021 akademik yılında İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi'nde 1, Mühendislik Mimarlık Fakültesi'nde 2, Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde 2, Sanat ve Tasarım Fakültesi'nde 2, Konservatuvar da 2, Sivil Havacılık Yüksekokulu'nda 3 ve Meslek Yüksekokulu'nda 1 yeni program açılmıştır. İlgili akademik yılda eğitim dili İngilizce olan toplam bölüm sayısı 14'dir. (Pilotaj İngilizce, Yönetim Bilişim Sistemleri İngilizce)

2021-2022 akademik yılında İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi'nde 1, Mühendislik Mimarlık Fakültesi'nde 1, Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde 2, Sanat ve Tasarım Fakültesi'nde 2, Konservatuvar da 2, Sivil Havacılık Yüksekokulu'nda 3 ve Dış Hekimliği Fakültesi'nde 1 yeni program açılmıştır. İlgili akademik yılda eğitim dili İngilizce olan toplam bölüm sayısı 16'dir. (Elektrik Elektronik Mühendisliği İngilizce, Dış Hekimliği İngilizce)

2023-2024 akademik yılında İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi'nde 6, Meslek Yüksekokulu'nda 5 programa öğrenci alımı gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemizde yukarıda detaylı bir şekilde belirtilen eğitim dili İngilizce olan bölümler dışında eğitim dili Türkçe olan bölümlerin müfredatları da İngilizce dil dersleri (konuşma, yazma ve mesleki İngilizce) ağırlıklı olarak yürütülmektedir. Bu düzenlemenin temel amacı öğrencilerimizin uluslararası rekabetini artırmak ve dil öğrenmek için ayrı çaba sarf etmelerini önlemektir.

Üniversitemizde yüksek lisans eğitimi onayı 2013 yılında Psikoloji, İşletme Yönetimi (Tezsiz), Tekstil ve Moda Tasarımı (Tezsiz), 2014 yılında Uluslararası Finansal Raporlama ve Denetim (Tezsiz), İşletme Yönetimi (Tezli), 2015 yılında Sağlık Yönetimi (Tezli), Sağlık Yönetimi (Tezsiz) ve İşletme Yönetimi Doktora programı, 2016 yılında Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezli), Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezsiz), İnsan Kaynakları Yönetimi (Tezsiz), İnsan Kaynakları Yönetimi (Tezli), 2020 yılında Muhasebe ve Denetimi (Tezli/Tezsiz), Kayropratik (Tezli), Uluslararası İşletmecilik (Tezli/Tezsiz), 2021 yılında, Finans ve Bankacılık (Tezli/Tezsiz), 2022 yılında Beslenme ve Diyetetik (Tezli/Tezsiz), 2023 Yılında, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezli/Tezsiz)ve Hareket Bilimi ve Antrenman Bilimleri Doktora eğitimi verilmeye başlanmıştır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

3. MİSYON VE VİZYON

Vizyonumuz: Teknoloji ile bütünleşen, araştırma-geliştirmeyi destekleyen, inovatif ürünler geliştirmeye odaklı, girişimciliğe değer veren, dijital platformlara aktarılabilir iş modellerini önceleyen, uluslararası iş birliklerine açık bir eğitim modeli benimsemektedir. Vizyonumuz, dijital teknolojiden yararlanan, nesnelere İnterneti ve yapay zekâyla donatılmış bir dünyanın ihtiyaçlarına cevap verebilecek, geleceğin mesleklerinde önemli roller üstlenecek bir nesil yetiştirmeye dayanmaktadır.

Misyonumuz: Pozitif bilimi esas alarak bilgi üreten, analitik ve eleştirel düşünebilen, proje temelli eğitim modeliyle teknolojik devrimin sosyal yaşama ve iş hayatına getireceği yenilikleri, fırsatları değerlendirecek; dijitalleşen, otomasyon sistemleri ve robotik teknolojilerle bütünleşen bir dünyanın gerektirdiği becerilere sahip; geleceğin mesleklerine uyum sağlayacak, yaşam boyu öğrenmeyi amaç edinen bir nesil yetiştirmektir.

Temel Değerlerimiz: Üniversitemizin Temel Değerleri “Evrensel Değerler” ve “Neo Değerler” olarak ikiye ayrılmıştır.

Evrensel Değerler

- Evrensel hak ve özgürlüklere saygı,
- Akademik özgürlük ve sorumluluk,
- Bağımsızlık ve özerklik,
- Çoğulculuğa ve çeşitliliğe saygı,
- Şeffaflık ve hesap verebilirlik.

Neo Değerler (NeoEdu 4.0 eğitim modeli)

- Öğrenci odaklılık,
- Araştırma ve öğrenmenin ayrılmazlığı,
- Katılımcılık,
- Toplumsal sorumluluk ve katkı,
- Uluslararasılık,
- Yaşam boyu eğitime inanç,
- Yapay zekâ ve robotik teknolojilerin insan yararına kullanılması için etik sorumluluk,
- Toplumsal ihtiyaçlara odaklanan sosyal girişimciliğe olan inanç.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

4. KURULUŞ YAPISI VE YERLEŞİM

Üniversitemiz;

- Maslak 1453 Yerleşkesi
- Zekeriyaköy Yerleşkesi
- Silivri Yerleşkesi
- Tarabya Yerleşkesi
- İstanbul Tema Yerleşkesi
- Kağıthane Yerleşkesi'nde hizmet vermektedir.

19.912 m² Kapalı ve 97029,4 m² açık alan olmak üzere toplam 116.941,4 m² 'ye sahip olup aşağıda isimleri verilen akademik birimler (Fakülte, Enstitü, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Konservatuar) ve idari birimleri ile hizmet vermektedir.

4.1. AKADEMİK BİRİMLER

4.1.1. Tıp Fakültesi

4.1.1.1. Tıp (Türkçe)

4.1.1.2. Tıp (İngilizce)

4.1.2. Diş Hekimliği Fakültesi

4.1.2.1. Diş Hekimliği (Türkçe)

4.1.2.2. Diş Hekimliği (İngilizce)

4.1.3. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi

4.1.3.1. Bilgisayar Mühendisliği (Türkçe)

4.1.3.2. Elektrik-Elektronik Mühendisliği (Türkçe)

4.1.3.3. Elektrik-Elektronik Mühendisliği (İngilizce)

4.1.3.4. Endüstri Mühendisliği (Türkçe)

4.1.3.5. Genetik ve Biyomühendislik (Türkçe)

4.1.3.6. İç Mimarlık ve Çevre Tasarımı (Türkçe)

4.1.3.7. İnşaat Mühendisliği (Türkçe) İnşaat Mühendisliği (İngilizce)

4.1.3.8. Makine Mühendisliği (Türkçe)

4.1.3.9. Mekatronik Mühendisliği (Türkçe)

4.1.3.10. Mimarlık (Türkçe)

4.1.3.11. Mimarlık (İngilizce)

4.1.3.12. Yazılım Mühendisliği (İngilizce)

4.1.4. İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi

4.1.4.1. Ekonomi

4.1.4.2. Ekonomi ve Finans

4.1.4.3. Finans ve Bankacılık

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- 4.1.4.4. Gazetecilik
- 4.1.4.5. Halkla İlişkiler ve Reklamcılık
- 4.1.4.6. Havacılık Yönetimi (Türkçe)
- 4.1.4.7. Havacılık Yönetimi (İngilizce)
- 4.1.4.8. İngiliz Dili ve Edebiyatı
- 4.1.4.9. İngilizce Mütercim ve Tercümanlık
- 4.1.4.10. İşletme (Türkçe)
- 4.1.4.11. İşletme (İngilizce)
- 4.1.4.12. Muhasebe ve Finans Yönetimi
- 4.1.4.13. Psikoloji (Türkçe)
- 4.1.4.14. Psikoloji (İngilizce)
- 4.1.4.15. Sağlık Yönetimi
- 4.1.4.16. Sermaye Piyasası
- 4.1.4.17. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
- 4.1.4.18. Sosyal Hizmet (Türkçe)
- 4.1.4.19. Sosyal Hizmet (İngilizce)
- 4.1.4.20. Sosyoloji
- 4.1.4.21. Tarih
- 4.1.4.22. Turizm İşletmeciliği
- 4.1.4.23. Uluslararası İlişkiler (Türkçe)
- 4.1.4.24. Uluslararası İlişkiler (İngilizce)
- 4.1.4.25. Uluslararası Ticaret ve Lojistik
- 4.1.4.26. Yeni Medya ve İletişim (Türkçe)
- 4.1.4.27. Yeni Medya ve İletişim (İngilizce)
- 4.1.4.28. Yönetim Bilişim Sistemleri (Türkçe)
- 4.1.4.29. Yönetim Bilişim Sistemleri (İngilizce)
- 4.1.5. Sanat ve Tasarım Fakültesi**
 - 4.1.5.1. Dijital Oyun Tasarımı
 - 4.1.5.2. Endüstriyel Tasarım
 - 4.1.5.3. Gastronomi ve Mutfak Sanatları
 - 4.1.5.4. Grafik Tasarımı
 - 4.1.5.5. İç Mimarlık
 - 4.1.5.6. İç Mimarlık (İngilizce)
 - 4.1.5.7. İletişim ve Tasarım
 - 4.1.5.8. Müzik (STF)
 - 4.1.5.9. Radyo, Televizyon ve Sinema
 - 4.1.5.10. Sahne ve Gösteri Sanatları Yönetimi
 - 4.1.5.11. Tekstil ve Moda Tasarımı

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

4.1.6. Sağlık Bilimleri Fakültesi

- 4.1.6.1. Beslenme ve Diyetetik
- 4.1.6.2. Dil ve Konuşma Terapisi
- 4.1.6.3. Fizyoterapi ve Rehabilitasyon
- 4.1.6.4. Hemşirelik

4.1.7. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

- 4.1.7.1. Antrenörlük Eğitimi
- 4.1.7.2. Egzersiz ve Spor Bilimleri
- 4.1.7.3. Rekreasyon
- 4.1.7.4. Spor Yöneticiliği

4.1.8. Sivil Havacılık Yüksekokulu

- 4.1.8.1. Hava Trafik Kontrolü
- 4.1.8.2. Havacılık Elektrik ve Elektronik
- 4.1.8.3. Pilotaj (İngilizce)
- 4.1.8.4. Uçak Bakım ve Onarım

4.1.9. Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

- 4.1.9.1. Lojistik
- 4.1.9.2. Turizm Rehberliği
- 4.1.9.3. Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik

4.1.10. Konservatuvar

- 4.1.10.1. Müzik
- 4.1.10.2. Sahne Sanatları

4.1.11. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

- 4.1.11.1. Aşçılık
- 4.1.11.2. Bankacılık ve Sigortacılık
- 4.1.11.3. Bilgisayar Programcılığı
- 4.1.11.4. Deniz Ulaştırma ve İşletme
- 4.1.11.5. Dış Ticaret
- 4.1.11.6. Elektrik
- 4.1.11.7. Fotoğrafçılık ve Kameramanlık
- 4.1.11.8. Grafik Tasarımı (MYO)
- 4.1.11.9. Halkla İlişkiler ve Tanıtım
- 4.1.11.10. İç Mekân Tasarımı
- 4.1.11.11. İnşaat Teknolojisi
- 4.1.11.12. İşletme Yönetimi
- 4.1.11.13. İnternet ve Ağ Teknolojileri
- 4.1.11.14. Lojistik (MYO)
- 4.1.11.15. Mahkeme Büro Hizmetleri

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY**
NEW
KALİTE EL KİTABI

- 4.1.11.16. Makine
- 4.1.11.17. Mekatronik
- 4.1.11.18. Mimari Restorasyon
- 4.1.11.19. Mobil Teknolojileri
- 4.1.11.20. Moda Tasarımı
- 4.1.11.21. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları
- 4.1.11.22. Otomotiv Teknolojisi
- 4.1.11.23. Radyo ve Televizyon Programcılığı
- 4.1.11.24. Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği
- 4.1.12. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu**
 - 4.1.12.1. Ağız ve Diş Sağlığı
 - 4.1.12.2. Ameliyathane Hizmetleri (Türkçe)
 - 4.1.12.3. Ameliyathane Hizmetleri (İngilizce)
 - 4.1.12.4. Anestezi (Türkçe)
 - 4.1.12.5. Anestezi (İngilizce)
 - 4.1.12.6. Çocuk Gelişimi
 - 4.1.12.7. Diş Protez Teknolojisi
 - 4.1.12.8. Diyaliz (Türkçe)
 - 4.1.12.9. Diyaliz (İngilizce)
 - 4.1.12.10. Eczane Hizmetleri
 - 4.1.12.11. Elektronörofizyoloji
 - 4.1.12.12. Fizyoterapi
 - 4.1.12.13. İlk ve Acil Yardım (Türkçe)
 - 4.1.12.14. İlk ve Acil Yardım (İngilizce)
 - 4.1.12.15. İş Sağlığı ve Güvenliği
 - 4.1.12.16. Odyometri
 - 4.1.12.17. Optisyenlik
 - 4.1.12.18. Ortopedik Protez ve Ortez
 - 4.1.12.19. Patoloji Laboratuvar Teknikleri
 - 4.1.12.20. Radyoterapi
 - 4.1.12.21. Sosyal Hizmetler
 - 4.1.12.22. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik
 - 4.1.12.23. Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (Türkçe)
 - 4.1.12.24. Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (İngilizce)
 - 4.1.12.25. Tıbbi Laboratuvar Teknikleri
- 4.1.13. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü**
 - 4.1.13.1. YÜKSEK LİSANS PROGRAMLARI**
 - 4.1.13.1.1. İŞLETME PROGRAMLARI**

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

KALİTE EL KİTABI

- 4.1.13.1.1.1. İşletme Yönetimi (Tezli)
4.1.13.1.1.2. İşletme Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.1.3. İşletme Yönetimi (Tezli)-İngilizce
4.1.13.1.1.4. İşletme Yönetimi (Tezsiz)-İngilizce
4.1.13.1.1.5. Uluslararası İşletmecilik (Tezli)
4.1.13.1.1.6. Uluslararası İşletmecilik (Tezsiz)
4.1.13.1.1.7. Uluslararası İşletmecilik (Tezli)-İngilizce
4.1.13.1.1.8. Uluslararası İşletmecilik (Tezsiz)-İngilizce
4.1.13.1.1.9. İnsan Kaynakları Yönetimi (Tezli)
4.1.13.1.1.10. İnsan Kaynakları Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.1.11. Finans ve Muhasebe Programları
4.1.13.1.1.12. Finans ve Bankacılık (Tezli)
4.1.13.1.1.13. Finans ve Bankacılık (Tezsiz)
4.1.13.1.1.14. Muhasebe ve Denetim (Tezli)
4.1.13.1.1.15. Muhasebe ve Denetim (Tezsiz)
4.1.13.1.1.16. Uluslararası Ticaret ve Finansman (Tezsiz)
4.1.13.1.1.17. Uluslararası Finansal Raporlama ve Denetim (Tezsiz)
- 4.1.13.1.2. SAĞLIK PROGRAMLARI**
- 4.1.13.1.2.1. Beslenme ve Diyetetik (Tezli)
4.1.13.1.2.2. Beslenme ve Diyetetik (Tezsiz)
4.1.13.1.2.3. Kayropratik (Tezli)
4.1.13.1.2.4. Sağlık Yönetimi (Tezli)
4.1.13.1.2.5. Sağlık Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.2.6. Klinik Psikoloji (Tezli)
4.1.13.1.2.7. Klinik Psikoloji (Tezsiz)
4.1.13.1.2.8. Psikoloji (Tezli)
- 4.1.13.1.3. SANAT PROGRAMLARI**
- 4.1.13.1.3.1. Radyo Televizyon ve Sinema (Tezli)
4.1.13.1.3.2. Radyo Televizyon ve Sinema (Tezsiz)
4.1.13.1.3.3. Müzik ve Sahne Sanatları (Tezli)
4.1.13.1.3.4. Müzik ve Sahne Sanatları (Tezsiz)
4.1.13.1.3.5. Tekstil ve Moda Tasarımı (Tezli)
4.1.13.1.3.6. Tekstil ve Moda Tasarımı (Tezsiz)
4.1.13.1.3.7. Gastronomi ve Mutfak Sanatları (Tezli)
4.1.13.1.3.8. Gastronomi ve Mutfak Sanatları (Tezsiz)
- 4.1.13.1.4. TEKNOLOJİ PROGRAMLARI**
- 4.1.13.1.4.1. Bilgi Teknolojileri (Tezli)
4.1.13.1.4.2. Bilgi Teknolojileri (Tezsiz)

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

KALİTE EL KİTABI

- 4.1.13.1.4.3. Biyoteknoloji (Tezli)
4.1.13.1.4.4. Yapay Zekâ Mühendisliği (Tezli)
4.1.13.1.4.5. Yapay Zekâ Mühendisliği (Tezsiz)
4.1.13.1.4.6. Büyük Veri Analitiği ve Yönetimi (Tezli)
4.1.13.1.4.7. Büyük Veri Analitiği ve Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.4.8. Bilgisayar Mühendisliği (Tezli)
4.1.13.1.4.9. Bilgisayar Mühendisliği (Tezsiz)
4.1.13.1.5. MÜHENDİSLİK VE MİMARLIK PROGRAMLARI
4.1.13.1.5.1. Yapay Zekâ Mühendisliği (Tezli)
4.1.13.1.5.2. Yapay Zekâ Mühendisliği (Tezsiz)
4.1.13.1.5.3. Bilgisayar Mühendisliği (Tezli)
4.1.13.1.5.4. Bilgisayar Mühendisliği (Tezsiz)
4.1.13.1.5.5. Mühendislik Yönetimi (Tezli)
4.1.13.1.5.6. Mühendislik Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.5.7. İnşaat Mühendisliği (Tezli)
4.1.13.1.5.8. İnşaat Mühendisliği (Tezsiz)
4.1.13.1.5.9. Mimari Tasarım (Tezli)
4.1.13.1.5.10. Mimari Tasarım (Tezsiz)
4.1.13.1.6. MEDYA, İLETİŞİM VE SİYASET PROGRAMLARI
4.1.13.1.6.1. Yeni Medya ve Gazetecilik (Tezsiz)
4.1.13.1.6.2. Reklamcılık ve Marka İletişimi (PIO) (Tezli)
4.1.13.1.6.3. Reklamcılık ve Marka İletişimi (PIO) (Tezsiz)
4.1.13.1.6.4. Stratejik Pazarlama ve Marka Yönetimi (Tezli)
4.1.13.1.6.5. Stratejik Pazarlama ve Marka Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.6.6. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezli)
4.1.13.1.6.7. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezsiz)
4.1.13.1.6.8. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezli)-İngilizce
4.1.13.1.6.9. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezsiz)-İngilizce
4.1.13.1.6.10. Yerel Yönetimler (Tezli)
4.1.13.1.7. SPOR PROGRAMLARI
4.1.13.1.7.1. Spor Yöneticiliği (Tezli)
4.1.13.1.7.2. Spor Yöneticiliği (Tezsiz)
4.1.13.1.7.3. Hareket ve Antrenman Bilimleri (Tezli)
4.1.13.1.7.4. Hareket ve Antrenman Bilimleri (Tezsiz)
4.1.13.1.8. UZAKTAN YÜKSEK LİSANS PROGRAMLARI
4.1.13.1.8.1. Finans ve Bankacılık (Tezsiz)
4.1.13.1.8.2. İşletme Yönetimi (Tezsiz)
4.1.13.1.8.3. Muhasebe ve Denetim (Tezsiz)

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

KALİTE EL KİTABI

- 4.1.13.1.8.4. Reklamcılık ve Marka İletişimi (PIO) (Tezsiz)
4.1.13.1.8.5. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (Tezsiz)
4.1.13.1.8.6. Uluslararası İşletmecilik (Tezsiz)

4.1.13.1.9. DOKTORA PROGRAMLARI

- 4.1.13.1.9.1. İşletme Yönetimi (Türkçe)
4.1.13.1.9.2. İşletme Yönetimi (İngilizce)
4.1.13.1.9.3. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (İngilizce)
4.1.13.1.9.4. Finans ve Bankacılık (Türkçe)
4.1.13.1.9.5. Hareket ve Antrenman Bilimleri (Türkçe)

4.2. UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZLERİ

- 4.2.1. Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
4.2.2. Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (SEM)
4.2.3. Finans Ekonomi ve Politika Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi (FEPAM)
4.2.4. Kadın ve Aile Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
4.2.5. Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi (TÖMER)
4.2.6. Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
4.2.7. Üretim Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi

4.3. İDARİ BİRİMLER

4.3.1. Rektörlüğe Bağlı İdari Birimler

- 4.3.1.1. Nişantaşı Kültür Sanat Koordinatörlüğü
4.3.1.2. Sürdürülebilir Toplum ve Yenileşim Koordinatörlüğü
4.3.1.3. Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü
4.3.1.4. Bilimsel Faaliyetler Koordinatörlüğü
4.3.1.5. Öğrenme ve Öğretme Merkezi (INU-CELT)

4.3.2. Genel Sekreterliğe Bağlı İdari Birimler

- 4.3.2.1. Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı
4.3.2.2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
4.3.2.3. Mali İşler Daire Başkanlığı
4.3.2.4. İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı
4.3.2.5. Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı
4.3.2.6. Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
4.3.2.7. Öğrenci Dekanlığı
4.3.2.8. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
4.3.2.9. Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
4.3.2.10. Kariyer Merkezi ve Mezunlar Koordinatörlüğü
4.3.2.11. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
4.3.2.12. Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü
4.3.2.13. Yazı İşleri, Yönetim Bilgi Sistemleri ve Raporlama Koordinatörlüğü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

4.3.2.14. Hukuk Müşavirliği

4.3.2.15. Satınalma Müdürlüğü

B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. AMAÇ

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

1.2. KAPSAM

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “**Yükseköğretim Hizmetleri**” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır. Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında 4.3 maddesinde belirtilen birimler dışında kuruluş yapısındaki tüm birimlerin faaliyetleri, “**TS EN 9001:2015**” standardı referans alınarak KYS kapsamına dahil edilmiştir. Üniversitenin eğitim-öğretim hizmetleri dışında toplumsal katkı ve araştırma-geliştirme faaliyetleri de KYS kapsamındadır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

KYS'nin uygulanmasında TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına ve ilgili tüm prosedür, proses, kılavuz, el kitapçığı, form, plan, liste, organizasyon şeması, rapor, sözleşme, talimat, yönerge vb. dokümanlara metin içinde atıf yapılmıştır.

- TS-EN-ISO 9000:2015-Temel Kavramlar
- TS-EN-ISO 9000:2015-Şartlar
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Bu kaynak hazırlanırken “**TS EN ISO 9000:2015**” Standardından yararlanılmıştır. Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

Atıf yapılan standart ve/veya dokümanın tarihinin belirtilmemesi halinde en son güncel baskısı kullanılır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

3.TANIMLAR VE KISALTMALAR

3.1. Tanımlar

3.1.1. Dış Kaynaklı Doküman: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi dışında oluşturulan, Üniversitenin faaliyetlerini etkileyen, uyulması zorunlu veya ihtiyari olan dokümanlardır. (Kanunlar, Kanun Hükmünde Kararnameler, Tüzükler, Yönetmelikler, Şartnameler, Tebliğler, Standartlar, Esaslar, Kılavuzlar vb.)

3.1.2. Doküman: Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlardır.

3.1.3. İç Kaynaklı Doküman: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.

3.1.4. Kalite El Kitabı: Üniversitemizin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.

3.1.5. Kalite Hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durum.

3.1.6. Kalite Politikası: Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve yönlendirmeleri.

3.1.7. Süreç: Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç dokümantasyon ve performans hedeflerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen kaplumbağa şeması dokümanlardır.

3.1.8. Kontrollü Doküman: Kalite Yönetim Sistemi içinde gerektiğinde güncellenmesi zorunlu olan, doğruluğu, güncelliği ve içeriği onaylanmış, yayınlanması, dağıtımı ve değişikliği sadece yetkili kişilerce yapılabilen dokümanlardır.

3.1.9. Kontrolsüz Doküman: Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.

3.1.10. Prosedür: Süreçleri tanımlayan ve faaliyetlerin hangi ana kurallar çerçevesinde yürütüleceğini gösteren dokümanlardır. Bir prosedür, birden fazla süreci kapsayabilir.

3.1.11. Form: Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümanlardır.

3.1.12. İş Akışı: Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan yukarıdan aşağıya gidişatı tanımlayan dokümanlardır.

3.1.13. İzlenebilirlik: Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneği.

3.1.14. Kılavuzlar: Herhangi bir alanda ve konuda bilgi veren, yol yöntem gösteren dokümanlardır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

3.1.15. Liste: Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetlerin uygulanmasında oluşturulan sıralı bilgilerin yer aldığı dokümanlardır.

3.1.16. Plan: Bir süreç için uygulanacak faaliyetleri, hedefleri, hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntem ve unsurları, işlem sıralarını, bu faaliyetlerin kontrol metotlarını, özelliklerini, kaynak ve ekipman ihtiyaçlarını, uygunsuz sonuçla karşılaşıldığında uygulanacak işlemleri gösteren dokümanlardır.

3.1.17. Rehber: Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan dokümandır.

3.1.18. Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

3.1.19. Revizyon Numarası: Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

3.1.20. Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

3.1.21. Sürekli İyileştirme: Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyet.

3.1.22. Talimat: Uygulamaya yönelik olarak, faaliyetlerin nasıl yapılacağını, ayrıntılı olarak açıklayan dokümanlardır.

3.1.23. İç Denetim: Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirme.

3.1.24. Paydaş: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı “paydaş” tanımının Üniversite KYS kapsamında öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar “paydaş” olarak kullanılmıştır.

3.1.25. Risk: Üniversitenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz yönde etkileyecek, etki ve olasılık ile ölçülebilen her türlü eylem, durum ve olay.

3.2. Kısaltmalar

3.2.1. KEK: Kalite El Kitabı

3.2.2. MH: Mütevelli Heyeti

3.2.3. KK: Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü

3.2.4. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

3.2.5. KYS: Kalite Yönetim Sistemi

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- 3.2.6. YGG:** Yönetimi Gözden Geçirme
- 3.2.7. TS:** Türk Standardı
- 3.2.8. EN:** Avrupa Standardı
- 3.2.9. ISO:** Uluslararası Standartlar Organizasyonu
- 3.2.10. YÖK:** Yükseköğretim Kurulu
- 3.2.11. YÖKAK:** Yükseköğretim Kalite Kurulu.
- 3.2.12. GZFT:** Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
- 3.2.13. PUKÖ:** Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al İyileştirme Tekniği.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nin işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları "2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu"na göre yürütülmektedir. Amacı İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi için gerekli yasal mevzuat çerçevesinde istenen çalışmalarını yapmak ile ilgilidir. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve "ISO 9001:2015" KYS'nin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

4.1.1. İç Hususlar

- Temel Değerler
- Kurum Kültürü
- Yönetim Felsefesi
- Kalite Politikası
- Personel Niteliği ve Sayısı
- Kurumsal Motivasyon
- Organizasyon Yapısı
- Bilişim Altyapısı ve Desteği
- Bütçe
- Fiziki Altyapı Koşulları

4.1.2. Dış Hususlar

- Yasal Mevzuat
- Yükseköğretim Politikası
- Dış Paydaşların İstek ve Beklentileri
- Teknolojik Gelişim
- Sosyal, Kültürel Yapı
- Ulusal ve Uluslararası Akademik Ekosistem
- Ekonomik Koşullar
- Coğrafi Konum
- İklim ve Çevre Koşulları
- Kentsel Altyapı ve İmkanlar

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi bünyesinde sistematik olarak "Stratejik Plan" çalışmalarını kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW**

KALİTE EL KİTABI

dış paydaş gözünden “GZFT Analizi” gerçekleştirilir. Ayrıca iç ve dış hususlar kurumumuz KYS kapsamında minimum yılda 1 kez yapılan YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini beş yılda bir hazırladığı Stratejik Plan’ın “Paydaş Analizi” başlığı altında mülakat, anket, atölye çalışması, toplantı, arama konferansı gibi yöntemlerle yerine getirir. İç paydaşı olan akademik ve idari personelin ihtiyaç ve beklentileri, birim toplantıları, değerlendirme anketleri ve eğitim ihtiyaç analizleri ile belirlenir.

En önemli dış paydaşımız olan öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentileri öğrenci temsilcileriyle yüz yüze görüşmelerle ve her eğitim-öğretim yılı başında anketler ile belirlenir. Öğrenci görüş ve önerileri WEB sayfası üzerinden HELPDESK sistemi ve/veya dilekçeler ile takip edilmektedir. HELPDESK Sistemine İstanbul Nişantaşı Üniversitesi WEB sayfasında <https://ats.nisantasi.edu.tr/nisantasi-universitesi-help> linkinden ulaşılmaktadır.

Dış paydaşlarımızdan isteyen tüm kişi, kurum veya kuruluşları üniversitemizin WEB ana sayfasında bulunan HELPDESK sistemi üzerinden değerlendirmelerde bulunabilir, öneri ve beklentilerini bildirebilir.

Üniversitemizin üst yönetimi başta olmak üzere tüm akademik ve idari birimlerimiz kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör kuruluşları ile sürekli temas halindedir. Yapılan görüşmelerde sayılan kurum ve kuruluşların üniversitemizle ilgili görüş, öneri ve beklentileri alınmaktadır.

İlgili taraflardan alınan görüş, öneri ve beklentiler üst yönetim toplantılarında, birimler arası ve birim içi toplantılarda değerlendirilerek analiz edilir. Analizle elde edilen sonuçlar kısa, orta ve uzun vadede uygulamaya geçirilir.

İlgili Dokümanlar ve/veya Sistemler

- Personel Memnuniyet Anket Formu
- Genel Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- Mezun Öğrenci Anketi
- Eğitim İhtiyaç Analiz Formu
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Stratejik Planı (2023-2027)
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi HELPDESK Sistemi
- Paydaş Anketleri Uygulama Planı

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı: “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi “ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi”nin tüm maddelerinden sorumlu olup, 4.3.1’de belirtilen madde kapsam dışı bırakılmıştır. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin tüm yerleşkelerinde var olan idari ve akademik birimlerini kapsar.

4.3.1. Uygulanmayan/Kapsam Dışı Bırakılan Maddeler

Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin aşağıda tabloda belirtilen maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

| İlgili Standart Madde | Kapsam Dışı Bırakılma Nedeni |
|---|---|
| 8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi | Üniversitemiz, Yönetmelik ve Mevzuat şartlarına göre hizmetlerini gerçekleştirdiğinden faaliyetlerimize ilişkin herhangi bir tasarım veya geliştirme süreci söz konusu olmadığından ve kurumumuzun bu konuda sorumluluğu bulunmadığından, söz konusu standart maddesi KYS’imizde uygulanmayan madde olarak değerlendirilmiştir. |

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

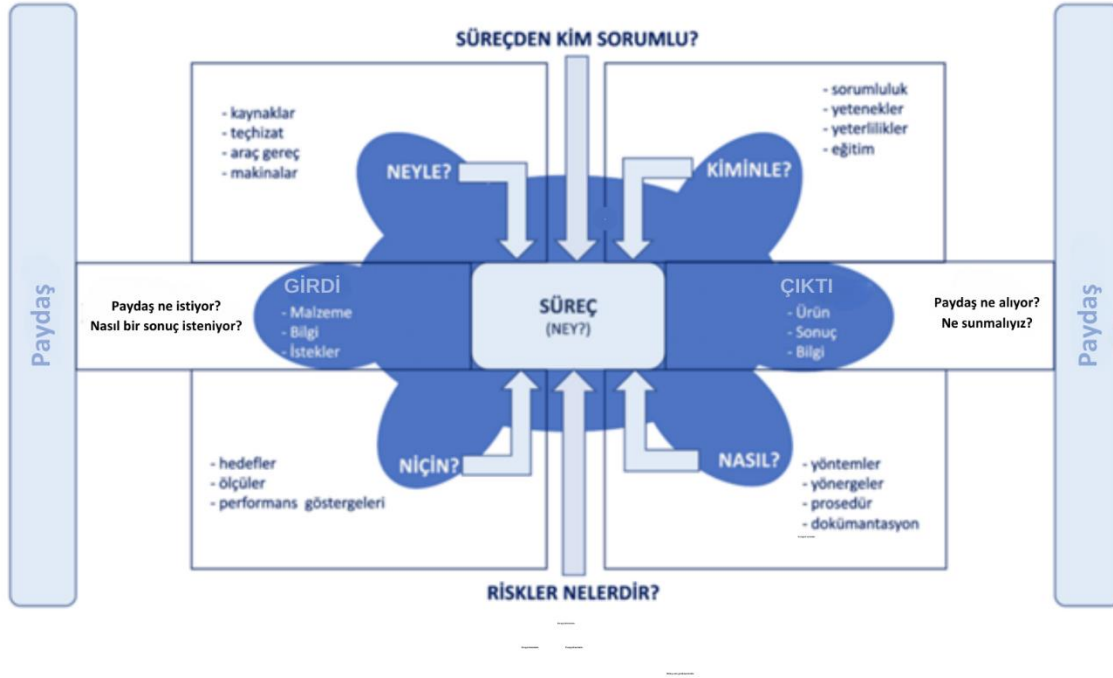
**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW**

KALİTE EL KİTABI

4.4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

İstanbul Nişantaşı Üniversite kalite yönetim sistemi, “TS EN ISO 9001:2015” standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümente edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini, “ISO 9001:2015” standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini “**Kaplumbağa Şemaları**” olarak kurgulamış ve uygulamaktadır.



İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında özgün bir “**Kalite Güvence Sistemi**” modeli oluşturulmuştur. Buna göre; Kalite Güvence Sistemi dört alt başlıkla birlikte sürekli olarak **PUKÖ** çevrimi uygulayarak Kalite Yönetim Sisteminin Planlandığı uygulandığı, ölçüldüğü ve sürekli iyileştirildiği bir model olarak kullanılmaktadır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi KYS içinde ve liderlik taahhüdüyle özgün bir kalite güvence sistemi belirlemiş ve her bir alanda **PUKÖ** çevriminin tüm basamaklarının koordine edildiği bir Kalite Güvence Sistemi tasarlamıştır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

Bu sistem; model oluşturulurken tüm faaliyetlerde İstanbul Nişantaşı Üniversitesinin ilgili taraflarının kapsam dâhilinde memnuniyetini etkileme olasılığı olan tüm girdi ve çıktılar tanımlanmış olup süreçlerin etkin yönetimini ve “İstanbul Nişantaşı Üniversitesi 2023-2027 Stratejik Planı”nda belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmalarını sağlamak amacıyla performans izleme de yapılmaktadır.

Gerekli kontrol yöntemleri dokümantasyonda;

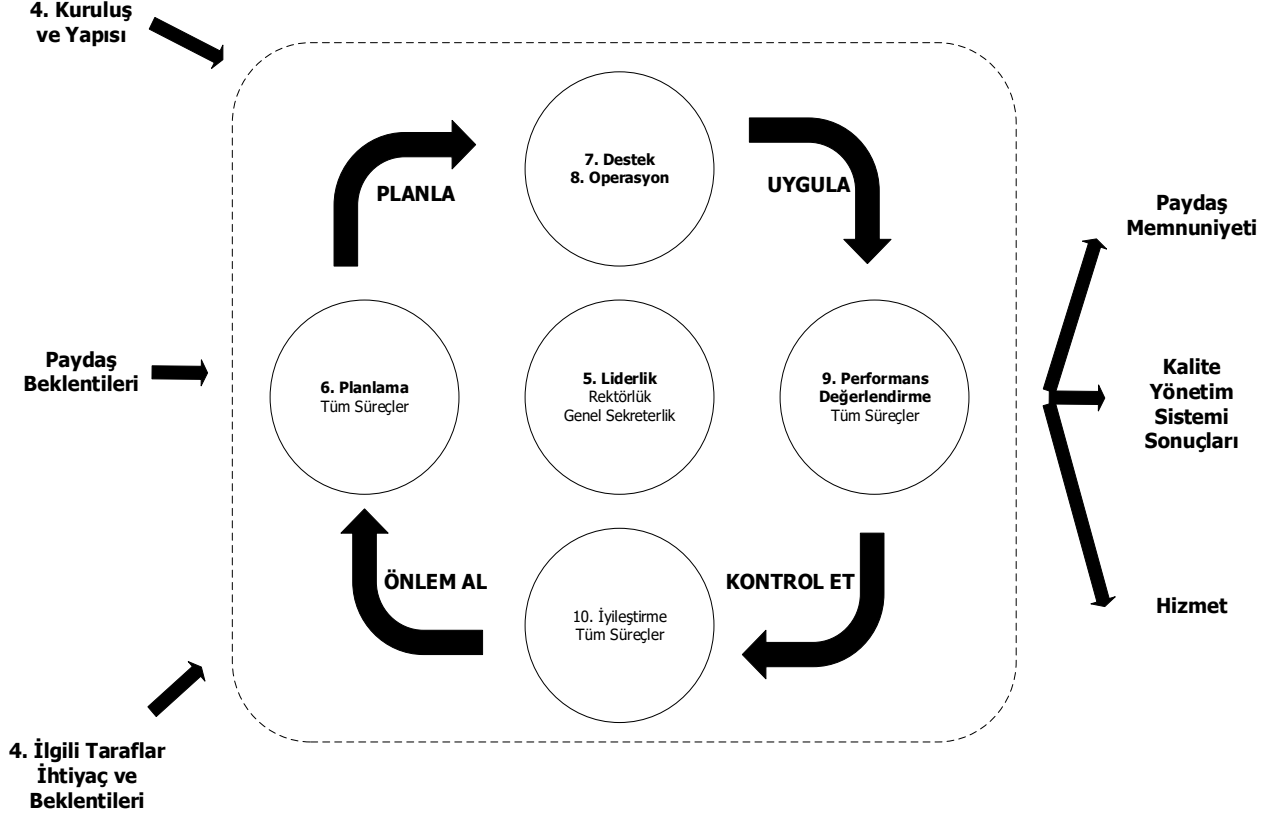
- Prosesler (Kaplumbağa Şemaları),
- İş Akış Şemaları,
- Planlar,
- Prosedürler,
- Listeler,
- Formlar,
- Organizasyon Şemaları,
- Misyon Vizyon Bildirgeleri,
- Kılavuzlar,
- Talimatlar,
- Yönergeler,
- Yönetmelikler, vb. belgelenmiş bilgi ile tanımlanmaktadır. Tüm bu dokümantasyonun tanıtımı ve genel olarak Kalite Yönetim Sisteminin tanıtımı olarak da “Kalite El Kitabı” yayınlanmıştır. Doküman edilmemiş bilgi listesi kalite el kitabının eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılır.

KYS için ihtiyaç duyulan ana süreçler aşağıdaki başlıklarda belirlenmiştir:

- Kalite Güvencesi Sistemi Ana Süreci
- Eğitim ve Öğretim Ana Süreci
- Araştırma ve Geliştirme Ana Süreci
- Toplumsal Katkı Ana Süreci
- Yönetim ve Destek Ana Süreci

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI



| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

5. LİDERLİK

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1. GENEL

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Rektörlüğü, üst yönetim olarak İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması için gerekli altyapının hazırlanması, uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini aşağıdaki somut kanıtlarla taahhüt etmektedir. Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi üst yönetimi;

- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur ve ilan eder.
- Kalite yönetim sistemi ile iş proseslerinin entegre olduğunu güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmeyi teşvik eder.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlar.
- Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesini sağlar.
- Oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür.
- Oluşturulan dokümantasyonun tüm birimlerde uygulandığını gözden geçirir.
- Her yıl stratejik planda belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılamadığını gözden geçirir.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.
- Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Her yıl Kurum İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına rehberlik eder.

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite Güvence Yönergesi
- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Stratejik Plan 2023-2027

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

5.1.2. PAYDAŞ ODAĞI

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur. Öğrenci memnuniyeti anket sonuçlarının analizi, alınan geri bildirimlerin iyileştirme süreçlerine entegrasyonu için yıllık plan hazırlanır ve ilgili birimler arasında paylaşılır.

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Rektörlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetişim Politikası
- Eğitim Politikası
- Toplumsal Katkı Politikası
- İnsan Kaynakları Politikası
- Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

5.2. POLİTİKA

5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi;

5.2.1.1. Üniversitenin amaç ve bağlamına uygun stratejik istikametini destekleyen

5.2.1.2. Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan

5.2.1.3. Uygulanabilir şartları yerine getirme için taahhüt içeren

5.2.1.4. Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içeren, bir kalite politikası oluşturmuş, ilan etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

KALİTE POLİTİKASI

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nin vizyonu doğrultusunda, dijital teknolojilerle uyumlu bir kampüs ikliminde, 4. Sanayi Devrimi'nin getirdiği yenilikleri önceleyen bir eğitim yaklaşımıyla yeni nesil çalışma ortamlarına uyum sağlayabilen girişimci ruha sahip öğrenciler yetiştiriyoruz; akademik ve idari kadrolarımızla araştırma faaliyetleri yürütüyor ve projeler geliştiriyoruz. Bu kapsamda,

- Eğitimde (yüz yüze ve uzaktan), yönetimde ve araştırma faaliyetlerinin her aşamasında öğrenci/akademik/idari personelin tüm beklenti ve ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran,
- Öğrenci/akademik/idari personelin sürekli kendini geliştirmesine ve ekip çalışmasına uygun bir atmosfer sağlayan,
- Kalite kültürünün kurum içerisinde benimsenmesini ve yaygınlaşmasını güvence altına almak amacıyla faaliyetler yürüten,
- Paydaşlarla yönetim anlayışını benimseyen,
- Tüm süreçlerin uygulanmasında bilgi yönetim sistemlerini etkin olarak kullanan ve sürdürülebilirliği sağlayan,
- Faaliyet gösterdiği tüm alanlarda ulusal ve uluslararası alanda rekabet edebilir bir üniversite olmayı hedefleyen,
- Üniversite Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Toplumsal Katkı ve diğer yönetim politikaları ile ilgili alandaki faaliyetlerin birbirleri ile uyumunu güvence altına alan,
- Tüm süreçlerinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) kalite güvencesi yaklaşımı ile hareket eden,
- Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü güvence altına alan ve süreçlerin performansını değerlendirmek amacıyla izleme mekanizmaları oluşturan ve sonuçları değerlendirerek iyileştirme yöntemlerini izliyoruz.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG (Yönetim Gözden Geçirme) toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Kurum içi belli alanlarda duvarlara asılarak ve İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ WEB sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası
- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü
- İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Kalite Güvence Yönergesi

5.3. KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla görev tanımları, üst yönetim tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; eğitim ve öğretimi gerçekleştirmek için gerekli tüm faaliyetlerin etkinlik ve verimlilik ilkelerine uygun şekilde yürütülmesi amacıyla çalışmaları yapmak, planlamak, yönlendirmek, koordine etmek ve denetlemek amacı ile hazırlanmıştır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Rektörlüğü birimlerin süreçlerini Kaplumbağa şemalarında, organizasyon yapısını organizasyon şemalarında, personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

İlgili Dokümanlar:

- Birim Kalite Temsilcisi Listesi
- Görev Yetki ve Sorumluluklar

6. PLANLAMA

6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Üniversitemizde riskler ve fırsatlar sistematik olarak her beş yılda bir Stratejik Plan hazırlıkları kapsamında belirlenmektedir. Riskler, üniversitemizin kontrolü dışında gerçekleşen ve olumsuz etkilerinin önlenmesi ya da sınırlandırılması gereken unsurlar olarak değerlendirilir. Fırsatlar ise yine üniversitemizin kontrolü dışında ortaya çıkan ve avantaj sağlaması muhtemel etken veya durumlar olarak değerlendirilir. Bu

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

kapsamda üniversitemize risk ve fırsat oluşturabilecek politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel koşulların analizi yapılır.

Üniversitemizde riskleri değerlendirmek amacıyla “ISO 9001 2015 Risk Yönetim Prosedürü” oluşturulmuştur. Bu kapsamda riskler, süreçleri yöneten ilgili personellerin beyin fırtınası, atölye çalışması vb. yöntemleri uygulamalarıyla belirlenir. Bu yöntemlerle kurum bağlamı kaynaklı tehlike ve riskler tanımlanır (iç dış husus, ilgili taraflar), proses performansını ve kuruluş kalite hedeflerini etkileyebilecek tehlike ve riskler belirlenir.

Elde edilen riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetleri “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü”ne göre yürütülür. Akademik, teknolojik ve sosyal çevredeki değişimler üniversitemiz için birer fırsat olarak görülür. Buna bağlı olarak yeni uygulamalar ve hizmetler geliştirilir, yeni iş birlikleri kurulur, yeni teknolojiler kullanılır ve geliştirilir. Fırsatlar, “2023-2027 İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Stratejik Planı”na uygun olarak üniversitemizin yetkili kurullarında ele alınarak değerlendirilir.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi bünyesinde her sürece ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir. Risk analizi yöntemi “Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu” ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. “2023-2027 İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Stratejik Planı” ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan stratejik planlama komisyonu ve stratejik geliştirme daire başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir. Örneğin, teknolojik altyapı eksiklikleri ve öğretim elemanı yetersizlikleri gibi riskler tespit edilmiş ve bu risklere yönelik iyileştirme aksiyonları tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu
- Risk Analizi Formu
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA

Üniversitemiz stratejik planındaki amaç ve hedefler ve KYS ile uyumlu olarak birim ve proses seviyesinde kalite hedefleri belirlenir. Kalite hedefleri, kalite politikası ile uyumlu olarak ölçülebilir, uygulama

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

şartlarını dikkate alan, iç ve dış paydaş memnuniyetini artıracak özelliklerde belirlenir. Hedefler oluşturulduktan sonra izlenir, duyurulur ve sürekli güncellenir.

Kalite hedeflerinde nelerin, kimler tarafından, hangi kaynaklarla ne zaman yerine getirileceği tanımlanır. Hedefler proses bazlı olarak **YGG** toplantılarında karar bağlanarak yayınlanır. **YGG** toplantılarında hedefler belirlenirken, bir önceki yılın gerçekleşme göstergeleri de dikkate alınır. Hedefler sürekli iyileştirme yaklaşımı ile takip edilir ve gerçekleştirilmeleri için gerekli hallerde revizyon yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- Kalite Hedefleri
- Yönetim Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü
- 2023-2027 İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Stratejik Planı

6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

İstanbul Nişantaşı Üniversitesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. KYS dokümantasyonu revizyonu ile ilgili talepler birimlerden "**Revizyon ve Yeni Doküman Talep Formu**" ile Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğüne bildirilir.

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Değişiklik talebi olan birim formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

İlgili Dokümanlar:

- Değişiklik Plan ve Takip Formu
- Revizyon ve Yeni Doküman Talep Formu
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

7. DESTEK

7.1. KAYNAKLAR

7.1.1. GENEL

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ Rektörlüğü;

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Yukarıdaki faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda satın alma müdürlüğü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

7.1.2. KİŞİLER

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

Üniversitemizde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve "İnsan Kaynakları Yönetim Prosedürü" ile tanımlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- 2714 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 4857 Sayılı İş Kanunu
- Görev Tanımları
- İnsan Kaynakları Yönetim Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

7.1.3. ALTYAPI

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar “**Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı**” tarafından yönetilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Bakım/Onarım Prosedürü
- Tesis Master Planı

7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin sürdürülebilir başarısını, rekabet değerini, üretkenliğini, yaratıcılığını devam ettirmek için, uygun bir çalışma ortamı sağlar ve yönetir. Hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu) Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İlgili Dokümanlar:

- Personel Memnuniyeti Anketi
- Bakım-Onarım Prosedürü
- Tesis Master Planı
- Öğrenci Memnuniyet Anketi

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1. GENEL

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi hizmetlerin şartlara uygunluğunu ölçmek amacıyla ölçme uygulanacağı zaman ihtiyaç duyulan kaynakları tayin veya tedarik eder. **Özellikle laboratuvar cihazlarının sürekli uygunluğunun sağlanması amacı ile kontrol işlemleri uygulanır.** Kaynaklarımıza ilişkin olarak; Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu ve amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile ve **YGG** toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına almaktadır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Üniversitemizde her birim kullandığı ölçme kaynaklarının listesini oluşturur. Kalibrasyon gerekmesi halinde kalibrasyon periyodunu belirler. Kalibrasyon ihtiyacı akredite bir kuruluştan karşılanacaksa satınalma prosesine göre temin edilir. Eğer kurum içi doğrulama yeterli olacaksa doğrulama yöntemi, periyodu ve sorumlusu söz konusu cihazın kullanma periyodunda belirtilir. Kalibrasyon gerekmeyen ölçme cihazlarının, hizmet kalitesini etkileyecek faaliyetlerde kullanılmasını önleyecek tedbirler alınır.

7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği WEB sayfalarında paylaşır.

Üniversitemizde proseslerin işletimi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması için ihtiyaç duyulan bilgi çalışanlar arasında bilgi ve deneyim paylaşımı, hizmet içi eğitim ve gerekli durumlarda danışmanlık temini ile sağlanmaktadır. Kurumsal bilgi KYS dökümantasyon süreci ile güvence altına alınmıştır. Bu kapsamda prosedürler oluşturulmuş, tüm prosesler iş akış şemalarını içerecek şekilde hazırlanmıştır. Proseslerde yasal

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

mevzuat, standart vb. atıf yapılarak dış kaynaklı bilgiler kayıt altına alınmıştır. Ayrıca tüm akademik ve idari personelin görev tanımları hazırlanarak üniversitemiz hizmetleri detaylı olarak yazılı hale getirilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- YGG Prosedürü
- Görev Tanımları

7.2. YETKİNLİK

Üniversitemiz tüm akademik ve idari personelinin gerekli yetkinlikte olmasına azami düzeyde önem vermektedir. Bu personel seçiminde öğrenim durumu, bilgi, deneyim, beceri ve yetenekler gibi yetkinlik kriterlerini dikkate almaktadır. Akademik ve idari personelde olması gereken nitelikler görev tanımlarında ayrıntılı olarak belirlenmiştir.

Personelin yetkinlik düzeylerini sürekli iyileştirmek amacıyla her yıl eğitim ihtiyaç analizleri yapılarak yıllık eğitim programı hazırlanmaktadır. Eğitimler önceliklerine göre üniversite içi uzman/akademik personel tarafından verildiği gibi kurum dışı uzman veya akademisyenlerden yararlanılmaktadır.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından “**Eğitim Değerlendirme Formu**” doldurularak, bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar “**Kalite Kayıtları Kontrol Prosedürü**”ne göre muhafaza edilir. Eğitimler sonrası katılımcılar tarafından doldurulan Eğitim Değerlendirme Formları analiz edilerek süreçlerin etkinliği artırılır ve iyileştirilir.

Personelin yetkinlik düzeyinin geliştirilmesinde uygulanan yöntemlerden biri de oryantasyon programıdır. Oryantasyon programı ile göreve yeni başlayan personelin en hızlı ve en iyi şekilde kuruma uyumu sağlanmakta ve verim alınabilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Personel Eğitim Prosedürü
- Eğitim Değerlendirme Formu
- Akademik Yükseltme ve Atama Kriterleri
- Görev Tanımları
- Yıllık Çalışan Eğitim Planı

7.3. FARKINDALIK

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Rektörlüğü ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve WEB’de yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- Kalite Politikası
- Kalite hedefleri
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Stratejik Plan 2023-2027
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları

7.4. İLETİŞİM

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümanleştirilmiştir.

Tüm İstanbul Nişantaşı Üniversitesi personeli, “**Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği**”ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar. Resmi iç yazışmalar **EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)** üzerinden yapılmaktadır.

Dış iletişim ise; WEB sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimi sağlamaktadır. Hem iç hem de dış iletişimde;

- Neyle iletişim kurulacak?
- Ne zaman iletişim kurulacak?
- Kiminle iletişim kurulacak?
- Nasıl iletişim kurulacak?
- Kimin iletişim kurulacak? sorularının cevaplanması sağlanır.

İlgili Dokümanlar:

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği
- İletişim Prosedürü
- Sosyal Medya Yönetim Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1. GENEL

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası;** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nin Hizmet Kalitesini Sağlama Konusundaki Bakış Açısını, Yaklaşımlarını ve Temel Politikalarını Belirler.
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Stratejik Planı;** Bu Yaklaşımların Somutlaştırılması İçin Stratejileri Ortaya Koyar, Hedefleri Belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performans ölçümler.
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite El Kitabı;** Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Kaplumbağa şemaları, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme karneleri; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar;** süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

İlgili Dokümanlar:

- Kalite Yönetim Sistemi Doküman Kontrolü Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve Rektörlük onayı ile yayınlar.

Doküman bilgileri sonucunda elde edilen kayıtlara “Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve imha edilmesi ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.

İlgili Dokümanlar:

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Arşiv Yönergesi
- Kalite Yönetim Sistemi Doküman Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de, eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Ana Yönetmelik
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Nişantaşı Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1. PAYDAŞLAR İLE İLETİŞİM

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Analizi ve Risk Analiz Rehberi
- Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- Çalışan Memnuniyet Anketi Uygulama Prosedürü

8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Ders Bilgi Paketi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrencilere bilgi paylaşımı üniversitemizin web sayfasından ve sosyal medya hesaplarından, e-posta, telefon ve posta yoluyla yapılmaktadır.

Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bölüm sekreterliklerince telefon, kurumsal e-posta ve karşılıklı iletişim yoluyla yapılmaktadır. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir. Ayrıca Öğrenci Destek Birimi WEB sayfası üzerinde yer alan HELPDESK üzerinden de paydaş görüş ve önerilerini takip etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Nişantaşı Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Bologna Sistemi kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yükseköğretim Mevzuatı
- AKTS 2015 Kılavuzu
- AKTS İş Yüğü Değerlendirme Anketi

8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetleri yükseköğretim mevzuat şartlarında meydana gelen değişiklikler kapsamında gözden geçirilmektedir. Üniversitemizin gerekli gördüğü şartlar sürekli olarak gözden geçirilmekte “Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) Prosedürü”ne göre değerlendirilmektedir.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’nde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Ders Bilgi Paketi ve bölüm WEB sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Ders Bilgi Paketi ile sağlanmaktadır.

- Yükseköğretim Mevzuatı

İlgili Dokümanlar:

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Prosedürü

8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

8.3.1. GENEL

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

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

8.3.2. TASARIM VE GELİŞTİRMEİN PLANLANMASI

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Program yeterlikleri “Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi”yle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm izlencelerde gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen ders içeriklerine ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara Üniversitemiz’in “Bologna Ders Bilgi Paketi” sayfasından çevrimiçi ulaşılabilmektedir.

Üniversitemizde, eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Program tasarım ve onay süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine ve oluşturulan prosedüre göre hareket edilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi ilgili YÖK mevzuatı çerçevesinde ele alınmaktadır. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili proseslerde tanımlanmıştır.

8.3.3. TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ

Üniversitemizin eğitim-öğretim ve araştırma ve geliştirme hizmetlerinin girdilerini akademik personel ile başta öğrenciler olmak üzere tüm dış paydaşlarımızın istek ve beklentileri oluşturur. Dış paydaşlarımızdan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ile özel sektöre eleman yetiştiren programlar için işbirliği kapsamında görüşmeler yoluyla iş dünyasının görüş ve önerileri alınır.

İlgili Dokümanlar:

- Personel Memnuniyet Anket Formu
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- Öğrenci Ders Değerlendirme Anketi
- Mezun Memnuniyet Anketi
- İşveren Anketi
- Paydaş Anketleri Uygulama Planı

8.3.4. TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLLERİ

Üniversitemizin eğitim-öğretim ve araştırma ve geliştirme hizmetlerinin tasarım ve geliştirme kontrolleri öğrencilere her eğitim-öğretim yılı başında uygulanan anketlerden elde edilen sonuçlardan elde edilmektedir. Akademik personel, memnuniyet anketinde de belirtilen hizmetlere yönelik sorularla tasarım ve geliştirme kontrolü sağlanmaktadır. Dış paydaşlarımız olan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ile iş dünyasının anket yöntemiyle değerlendirmeleri alınarak tasarım ve geliştirme kontrolleri yapılır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Stratejik Planı 2023-2027

8.3.5. TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI

Programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları açık olarak Üniversitemizin “**Ders Bilgi Paketi**” sayfamızda çevrimiçi ilan edilmektedir. Tüm düzeydeki (önlisans, lisans ve lisansüstü) programların güncellenen bilgi paketleri internet sayfamızda bulunmaktadır.

8.3.6. TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ

Programlara yönelik tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrenciler, mezunlar, işverenler ve akademik/idari personelin önerileri doğrultusunda yapılmaktadır. Ayrıca iç tetkik esnasında veya herhangi bir uygunsuzluk tespitinde tasarım ve geliştirme değişikliklerine gidilmektedir.

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1. GENEL

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

Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçi olarak kabul edilir. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi “**Kamu İhale Kanunu**”nda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır. Erasmus+ programlarımız dış kaynaklı proses olarak değerlendirilmektedir. Program ortaklarının yeterlilikleri Türkiye Ulusal Ajansı, Avrupa Birliği Komisyonu ve YÖK güvencesindedir.

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

İlgili Dokümanlar:

- Kamu İhale Kanunu (KİK)
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İhale Yönetmeliği
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Satın Alma Usulleri Rehberi
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Ana Depo Yönetim Prosedürü
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Tedarikçi Ön Değerlendirme Formu

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW**

KALİTE EL KİTABI

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu

8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Üniversitemizde dışardan tedarik edilen ürün-hizmet veya yapım işlerinin satın alma şartlarını karşılama kontrolü için Muayene Kabul Komisyonu oluşturulur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar teknik şartnameye göre “**Muayene Kabul Komisyonu**” tarafından yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- Toplantı Tutanak Formu

8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren Satınalma Müdürlüğü tarafından yıllık olarak yapılmaktadır. Fakat Bilgi Teknolojileri Tedarikçi Performans Değerlendirme ise; bu birim ile koordineli gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

- Satınalma İşleyiş Prosedürü
- Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

8.5. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU

8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’nde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümante edilmiştir.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|--------------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW**

KALİTE EL KİTABI

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Ana Yönetmelik
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.5.2.TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Üniversitemiz sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini, benzersiz bir kodlama sistemi ile numaralandırma yapmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır:

- Tüm yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmakta,
- Öğrencilerimize izlenebilirliği ve kontrollü öğrenci numarası, diploma numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmakta,
- Personelin izlenebilirliği, kurum sicil numarası ile yapılmakta,
- Araç, gereç ve ekipmanların izlenebilirliği demirbaş numarası ile yapılmakta,
- Eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliği Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yapılmakta,
- Bilimsel araştırma hizmetleri proje kodu ve numarası ile yapılmakta,
- Toplumsal hizmetler (eğitimler), sertifika veya katılım belgesi numarası ve envision yazışmaları ile yapılmakta,
- Satın alma hizmetleri resmi kayıtlar üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmekte.

Üniversitemiz, sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini ve kontrolünü oluşturduğu veya oluşturulan WEB alt yapı sistemleri ile sağlamaktadır. Bu sistemlere ait bilgiler belirli aralıklar ile Üniversitemiz tarafından veya ilgi kurum/kuruluşlar tarafından yedeklenerek saklanmakta ve muhafaza edilmektedir.

8.5.3. ÖĞRENCİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evraklar, ihalelerde alınan numuneler, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ve/veya fiziksel ortamda korunmaktadır. Bu belgelerin işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması, ilgili personelin sorumluluğundadır. İlgili 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.

Üniversitemiz ön lisans-lisans ve lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

- Diploma

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj/uygulama bilgi formu
- Staj/uygulama değerlendirme formu
- Staj/uygulama defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kağıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işlerinde ilgili kişilerce saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar dersin öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci sistemden ilgili bilgilere ulaşabilmektedir. Staj/uygulama yapılan bölümlerde, staj/uygulama bilgi formu ve staj/uygulama defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların/uygulamaların değerlendirilmesinden sonra staj/uygulama değerlendirme formuna işlenir,

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Arşiv Yönergesi
- Kalite Kayıtları Kontrol Prosedürü
- Diploma, Diploma Eki ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge

8.5.4. MUHAFAZA

Hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan proses sorumluları ve çalışanları sorumludur. İlgili bütün evraklar uygun şartlarda muhafaza edilir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir.

Kurumumuzca yapılan yazışmalar, “**Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı**” ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Arşiv Yönergesi

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW**

KALİTE EL KİTABI

- Kalite Kayıtları Kontrol Prosedürü

8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Üniversitemiz mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini “Mezun Bilgi Sistemi” ile yılda bir kez ölçümleyerek kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Üniversitemizde öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlarına uygun kayıt altına alınmaktadır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Ders Bilgi Paketleri Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

İlgili Dokümanlar:

- Mezun Anketleri
- Dış Paydaş Anketleri

8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Üniversitemiz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir. Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümante edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak web sayfasında duyurulmaktadır.

8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN SUNUMU

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Hizmetlerin belirlenen prosedürlere, iş akışlarına ya da ilgili mevzuata göre gerçekleşmediği durumlar uygun olmayan hizmet olarak adlandırılmaktadır. Uygunsuzlukların durumuna göre gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler yapılmakta ve kayıtları tutulmaktadır. Veri analizi sonucunda uygun olmayan hizmet dağılımı ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır.

Üniversitemiz, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler ve en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm akademik ve idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılan düzeltici faaliyetler “**Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Toplantılar**”ında değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Performans göstergeleri, kalite süreçlerinin etkinliğini izlemek amacıyla yıllık olarak gözden geçirilir ve stratejik plan hedeflerine göre güncellenir. Göstergeler, ilgili birimlerin katılımıyla düzenli olarak değerlendirilir ve iyileştirme faaliyetlerine yön verir.

- İdari Personel Performans Değerlendirme Yönergesi
- Akademik Personel Performans Yönetimi Yönergesi

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1. GENEL

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

KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini ölçmek ve izlemek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Birimler belirledikleri kalite hedeflerini belirlenen periyotlarda gözden geçirmektedirler. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetler yaparak sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve KYS'nin uygulanabilirliğini kontrol için **yılda en az bir kez birimlerde planlı iç tetkik yapılmaktadır**. İç tetkikler sonucunda hazırlanan iç tetkik raporları yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. KYS'nin performansı ve etkinliği "**Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü**" ile de desteklenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite İç Denetim Yönergesi
- Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Prosedürü
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

9.1.2. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ

Paydaşlardan geri bildirimler birçok kanalla alınmaktadır. Gelen her bildirim incelenir ve cevaplanır. Tüm geri bildirimler gerekli yönlendirmeler yapılarak kapatılmaktadır. Üniversitemiz tarafından **TS EN ISO 9001:2015** çerçevesinde bir kalite yönetim sistemi kurulmuş ve sürdürülmektedir.

Üniversitemize gelen tüm görüş ve öneriler KVKK gerekleri dikkate alınarak kayıtları oluşturulması incelenmesi ve değerlendirilmesine dair süreçler, oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır. Sonuçlanmış/sonuçlanmamış geribildirim taleplerine dair kayıtlar KVKK gerekleri dikkate alınarak sistem üzerinden (HELPDESK) cevaplandırılmaktadır. Ayrıca üst yönetime geri bildirim ile ilgili sürecin işleyişi, geribildirimlerin yoğunlaştığı noktalar vb. gibi bilgi amaçlı raporlar sunulmaktadır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde paydaş anketleri "**Paydaş Anketleri Uygulama Planı**"na göre yapılmaktadır.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Paydaş Memnuniyetini alma süreçlerini birçok kanaldan sürdürmektedir. Bunların başında;

- Üniversite WEB ana sayfasında HELPDESK geri bildirim sisteminden,

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

**İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY**
NEW
KALİTE EL KİTABI

- Anket uygulamalarında yer alan açık uçlu sorulardan,
- Birim ve personele ait telefon, fax, e-posta kanalları ve yüz yüze yapılan görüşmelerle toplanır.

İstanbul Nişantaşı Üniversite paydaş memnuniyetini ölçmek, paydaşların geri bildirimlerini almak ve değerlendirmek üzere yönetimin uygun gördüğü diğer bilimsel araç ve yöntemlerden de yararlanabilir. BİMER ve CİMER kanalından gelen şikâyetler de ilgili mevzuat hükümlerince Genel Sekreterlik tarafından kayıt altına alınır, yönetilir ve sonlandırılır.

İlgili Dokümanlar:

- Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Paydaş Anketleri Uygulama Planı

9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya İstanbul Nişantaşı Üniversitesi KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

9.2. İÇ TETKİK/DENETİM

İSTANBUL Nişantaşı Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kalite İç Denetim Yönergesi
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1. GENEL

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından **YGG** toplantısı yapılır ve birimlere ait **YGG** toplantısı raporları üst yönetim **YGG** toplantısına girdi teşkil eder.

İlgili Dokümanlar:

- YGG Prosedürü

9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de senede iki kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Mezun anketleri ve geri bildirimleri,
- Kalite hedefleri,
- Süreç performansları,
- Ürün ve hizmet performansları,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Denetim sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynak ihtiyaçları,
- Risk ve fırsatlar,
- KYS’yi etkileyecek değişiklikler,
- İç ve dış konulardaki değişiklikler,
- Sözleşmelerin Yönetimi,
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler **YGG** toplantı sonuç raporunu hazırlar.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

10. İYİLEŞTİRME

10.1. GENEL

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş, inovasyon, reorganizasyonu içerebilir.

10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi,

İçin şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü

10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; proseslerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, YGG toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir.

Stratejik plan ve kalite politikası rehberliğinde PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) çevrimini uygular. KYS’nin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırılması temel hedeftir.

Sürekli iyileştirme Üniversitemizde Kalite Yönetim Sisteminin temelidir. KYS’nin sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası; uygunluk, yeterlilik, etkinliği periyodik olarak İç Tetkikler, Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları ve veri analiz çalışmaları yolu ile değerlendirilmekte, birim hedeflerinde sürekli olarak iyileştirme ön planda tutulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

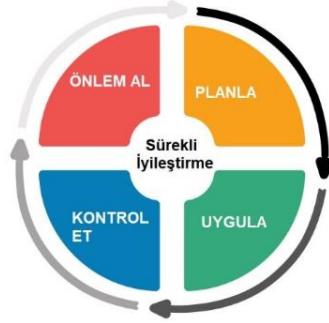
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- PUKÖ Döngüsü ile Kalite İyileştirme Çalışması Formu

10.3.1.PUKÖ İYİLEŞTİRME TEKNİĞİ



10.3.1.1. Genel

PUKÖ Döngüsü; Bir sorunu sistematik bir biçimde çözmek ve/veya hedeflenen bir amacı gerçekleştirmek amacıyla yapılan standartlaştırma, bu standardı idame ettirme ve iyileşme faaliyetlerinin bir bileşeni/kompozisyonu olarak tanımlanmaktadır.

PUKÖ Döngüsü; Sürekli iyileştirme veya devamlı ilerlemeyi sağlamak için kullanılan bir yönetim modelidir. PUKÖ döngüsü, bir yönetim sistemine ve onun her bir ögesine uygulanabilir.

PUKÖ Döngüsü; Üniversitemizin tüm birimlerinde yürütülen faaliyetlerin tamamının planlanması, plana göre uygulanması, uygulama sonuçlarının görülmesi için ölçme işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve ölçme sonuçlarına göre geliştirilmesi gereken alanların tespit edilerek iyileştirme çalışmalarının başlatılmasını kapsar.

PUKÖ Döngüsü; Süreçleri iyileştirme imkanı sağlayan dört aşamalı bir yöntemdir.

10.3.1.2. PUKÖ Döngüsü İşleyişi

- Nasıl Planladın?
- Nasıl Uyguladın?
- Nasıl Kontrol Ettin?
- Nasıl Önlem Aldın?

İlgili Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PUKÖ Döngüsü ile Kalite İyileştirme Çalışması Formu

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY
NEW
KALİTE EL KİTABI

- Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Prosedürü
- Paydaş Anketleri Uygulama Planı
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Stratejik Plan (2023-2027)

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Yayın Onayı |
|--|---------------------------|----------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü İmza | Rektör Yardımcısı İmza | Rektör İmza |