



Kalite El Kitabı

DOKÜMAN NUMARASI	KEK.01
REVİZYON NUMARASI	00
YAYIN TARİHİ	02.10.2018
TASNİF	Hizmete Özel
HAZIRLAYAN	
ONAYLAYAN	

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

İÇİNDEKİLER

A. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER	5
A.1 İletişim Bilgileri	5
A.2 Tarihsel Gelişimi	5
A.3 Eğitim Öğretim	5
A.3.2 Akademik Personel Sayısı	7
A.3.3 İdari Personel Sayısı	7
A.4 Altyapı Durumu	7
A.4.1 Osmanbey Kampüsü	7
A.4.2 Sadabad Kampüsü	7
A.4.3 Maslak 1453 NeoTech Kampüsü	8
B. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ'NİN VİZYONU, MİSYONU, DEĞER VE HEDEFLERİ	9
B.1 Vizyon	9
B.2 Misyon	9
B.3 Değerler	10
B.3.1 Evrensel Değerler	10
B.3.2 Neo Değerler (NeoEdu 4.0 eğitim modeli kapsamında değerlendirdiğimiz)	10
B.4 Hedefler	11
B.4.1 Eğitim-Öğretim alanındaki amaç ve hedeflerimiz:	11
B.4.2 Araştırma Geliştirme alanındaki amaç ve hedeflerimiz:	12
B.4.3 Toplumsal katkı alanındaki amaç ve hedeflerimiz:	12
B.4.4 Uluslararasılaşma alanındaki amaç ve hedeflerimiz:	12
B.4.5 Yönetim sistemi alanındaki amaç ve hedeflerimiz:	13
1. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ AMACI.....	13

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

2. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ KAPSAM VE KALİTE EL KİTABININ YAPISI..... 14

3. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ YAYINLANMASI VE DAĞITIMI..... 14

3.1 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ 14

2. ÜNİVERSİTENİN BAĞLAMI..... 15

2.1 ÜNİVERSİTE VE BAĞLAMI..... 15

2.1.1 Dış Paydaşlar 15

2.1.2 İç Paydaşlar..... 15

2.1.3 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri 16

2.2 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı..... 16

2.2.1 Kapsam dışı maddeler..... 17

2.3 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri..... 17

3. LİDERLİK..... 18

3.1 Liderlik ve Taahhüt 18

3.1.1 Öğrenci Odaklılık..... 18

3.2 Kalite Politikası 19

3.2.1 Kalite Politikalarının Kapsamı ve Hedefleri 19

3.2.2 Üniversitemiz Kalite Güvence Sistemi..... 19

3.2.3 Kalite İlkemiz..... 21

3.2.4 Kalite Politikası ve Paydaşlarımız: 21

3.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 22

4. PLANLAMA 22

4.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 22

4.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama..... 24

4.3 Değişikliklerin Planlanması 24

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

5. DESTEK	25
5.1 Genel	25
5.1.1 İnsan Kaynakları.....	25
5.1.2 Alt Yapı	25
5.1.3 Süreçlerin İşletimi için Çevre.....	26
5.1.4 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü.....	26
5.1.5 Kurumsal Bilgi.....	26
5.2 Yeterlilik.....	27
5.3 Farkındalık.....	27
5.4 İletişim	27
5.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	28
5.5.1 Genel	28
5.5.2 Oluşturma ve Güncelleme.....	28
5.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	28
6. OPERASYON	29
6.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	29
6.2 Hizmetler için Şartlar	30
6.2.1 Öğrenci İle İletişim	30
6.2.2 Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi.....	30
6.2.3 Hizmetler için Gereklilerin Gözden Geçirilmesi	31
6.3 Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	31
6.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	31
6.4.1 Genel	31
6.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	32
6.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi.....	32

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

6.5 Üretim ve Hizmetin Sunulması	32
6.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	32
6.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	33
6.5.3 Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	33
6.5.4 Muhafaza	34
6.5.5 Mezuniyet Sonrası Faaliyetler.....	34
6.5.6 Değişikliklerin Kontrolü.....	34
6.6 Hizmet Sunumu.....	35
6.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	35
7. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	36
7.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	36
7.1.1 Genel	36
7.1.2 Öğrenci Memnuniyeti	36
7.1.3 Analiz ve Değerlendirme.....	37
7.2 İç Tetkik	37
7.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	38
7.3.1 Genel	38
7.3.2 Gözden Geçirme Girdileri.....	38
7.3.3 Gözden Geçirme Çıktıları	39
8. İYİLEŞTİRME	39
8.1 Genel	39
8.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	39
8.3 Sürekli İyileştirme.....	40

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

A. NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

A.1 İletişim Bilgileri

- **Adres :** Maslak Mahallesi, Taşyoncası Sokak, No: 1V ve No:1Y Sarıyer-İSTANBUL
- **E-Posta :** esra.hatipoglu@nisantasi.edu.tr
- **Genel Yazışmalar :** genel.sekreterlik@nisantasi.edu.tr
- **Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) :** nisantasiuniversitesi@hs03.kep.tr
- **Telefon:** +90 (212) 210 10 10

A.2 Tarihsel Gelişimi

Üniversitemiz, Nişantaşı Eğitim ve Kültür Vakfı tarafından “Nişantaşı Meslek Yüksekokulu” olarak, 09.09.2009 tarih ve 24480 sayılı kuruluş kararının 17.09.2009 tarih ve 27352 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmasıyla yükseköğretim sistemine katılmış ve 10.10.2010 tarihinde de ön lisans eğitim-öğretimine başlamış bir vakıf yükseköğretim kurumudur. Üniversitemiz, 31.05.2012 tarih ve 28309 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ek Madde 146’daki Kuruluş Kanunu ile İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi, Sanat ve Tasarım Fakültesi, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sosyal Bilimler Enstitüsü üzerinden kamu tüzel kişiliğini kazanmış, Nişantaşı Meslek Yüksekokulu da Üniversitemiz’ne devir olmuştur.

A.3 Eğitim Öğretim

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmeti sunan birimlerimiz aşağıdaki şekildedir:

- Nişantaşı Meslek Yüksekokulu (84 program)

 NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- Fakülteler
 - İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi (25 bölüm)
 - Mühendislik Mimarlık (10 bölüm)
 - Sanat ve Tasarım Fakültesi (9 bölüm)
- Yüksekokullar
 - Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (BESYO) (3 Bölüm)
 - Sivil Havacılık Yüksek Okulu (SHYO) (3 bölüm)
 - Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu (UBYO) (3 bölüm)
- Enstitü
 - Sosyal Bilimler Enstitüsü (7 yüksek lisans, 1 doktora programı)

A.3.1 Öğrenci Sayısı

Üniversitemizde öğrenim gören akademik birimlere göre düzenlenmiş aktif öğrenci sayılarımız aşağıda yer almaktadır:

AKADEMİK BİRİMLER	ÖĞRENCİ SAYILARI
Nişantaşı Meslek Yüksekokulu	10271
İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	4080
Mühendislik Mimarlık Fakültesi	1940
Sanat ve Tasarım Fakültesi	1559
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu	440
Sivil Havacılık Yüksekokulu:	334
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	284
Sosyal Bilimler Enstitüsü	744
Genel Toplam	19652

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

A.3.2 Akademik Personel Sayısı

Üniversitemizde mevcut tam zamanlı akademik personel sayısı 524, yarı-zamanlı akademik personel sayısı ise 320'dir.

A.3.3 İdari Personel Sayısı

Üniversitemizde mevcut idari personel sayısı 154'dür.

A.4 Altyapı Durumu

Üniversitemiz üç farklı Kampüste (Osmanbey, Sadabad, Maslak 1453 NeoTech) eğitim ve diğer hizmetlerini sürdürmektedir. Mevcut Kampüslerimizde kullanım alanları ve kapalı alanların bilgilerine aşağıda yer verilmiştir:

A.4.1 Osmanbey Kampüsü

Üniversitemizin ilk kampüsü olma özelliği taşıyan Osmanbey Kampüsü İstanbul'un merkezinde, erişimin oldukça kolay olduğu bir Kampüsümüz olarak öne çıkmaktadır. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Sürekli Eğitim Merkezi eğitim ve öğretim faaliyetlerinin yürütüldüğü Osmanbey Kampüsü'nün kapalı alanı 3,866 m² olup, Kampüsümüzde 14 adet derslik, 2 adet amfi, moda tasarımı atölyesi, bilgisayar laboratuvarı, yabancı dil laboratuvarı, çizim atölyesi ve kütüphane bulunmaktadır.

A.4.2 Sadabad Kampüsü

Ülkemizin ilk organik kampüsü olma özelliğini taşıyan Sadabad Kampüsü, 2014 yılında hizmete girmiştir. Ön lisans eğitim ve öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirildiği Sadabat Kampüsü, 26,000 m² üzerinde 6,613 m² kapalı alana sahip olup, Kampüsümüzde 4 adet sağlık programları uygulama atölyesi, 2 adet mühendislik uygulama atölyesi, 2 adet sanat tasarım uygulama atölyesi, TV-Radyo stüdyoları, gastroditoryum, konferans salonu ve e-kütüphane bulunmaktadır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

A.4.3 Maslak 1453 NeoTech Kampüs

Bilim ve teknolojiyi şehrin merkezinde eğitim ile buluşturma vizyonu ile kurulan Maslak 1453 NeoTech Kampüs'te öğrencilere NeoEdu 4.0 eğitim modeline uygun olarak teknolojiyi kullanabilecekleri uygulamalı eğitim verilmesi hedeflemektedir. Toplam olarak 100,552 m2 kapalı ve 1000 m2 açık alana sahip Maslak 1453 NeoTech Kampüs'te bulunan birimler ve kullanım alanları aşağıda ayrıntılı olarak verilmiştir.

- **Derslik Kapasiteleri:** Kampüsümüzde öğrencilerinin kullanabileceği 260 adet derslik alanı ve sekiz adet amfi mevcuttur. Bu alanların toplam büyüklüğü 27,588,74 m2 ve toplam oturma kapasitesi ise 17,340 kişidir.
- **Kütüphane:** Üniversitemizde bulunan öğrenciler, öğretim elemanları ve idari personelin yararlanabildiği Kütüphanemizde (kullanım alanı: 1200 m2) çok sayıda basılı kaynağa ve veri tabanına hem lokal, hem de uzaktan erişim imkanı sağlanmaktadır.
- **Toplantı ve konferans alanları:** Kampüsümüzde çeşitli ulusal ve uluslararası kongre, konferans ve sempozyum gibi etkinliklerin gerçekleştirildiği toplam büyüklüğü 2565,3 m2 olan iki adet konferans salonu bulunmaktadır.
- **Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Uygulama Alanları:** Kampüsümüzde 68 adet mühendislik laboratuvar alanı mevcuttur. Bu alanların toplam büyüklüğü 9365,93 m2 ve toplam oturma kapasitesi ise 1873 kişidir. Kampüsümüzde ayrıca Mühendislik Mimarlık Fakültesi Mimarlık Bölümü öğrencilerinin kullanımına tahsis edilmiş 9 adet mimari çizim stüdyosu mevcuttur. Bu alanların toplam büyüklüğü 1173 m2 ve toplam oturma kapasitesi ise 469 kişidir.
- **Bilgisayar Laboratuvarları:** Kampüsümüzde 11 adet bilgisayar laboratuvarı mevcuttur. Bu alanların toplam büyüklüğü 1118,88 m2 ve toplam oturma kapasitesi ise 320 kişidir.
- **Sanat Tasarım Laboratuvarları:** Kampüsümüzde 1 adet dil laboratuvarı, 11 adet müzik laboratuvarı, 11 adet tasarım stüdyosu, 7 adet jimnastik/dans stüdyosu ve 15 adet çok disiplinli araştırma kullanımına açık laboratuvar bulunmaktadır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- NishNova Girişimcilik ve İnovasyon Merkezi: NishNova içinde yeni fikirlerin işe dönüştüğü Girişimcilik Ofisi, üniversite-sanayi iş birliklerinin oluşturulduğu Teknoloji Transfer Ofisi ve öncelikli akademisyenler olmak üzere kamu destekli projelerin hazırlandığı ve üniversite içi proje kültürünün artırılmasını hedefleyen Proje Ofisi'nden oluşan 360°'lik bir İnovasyon Merkezi'dir. NishNova Girişimcilik Ofisi, öğrencilerin işe dönüşebilecek fikirlerinin geliştirilebilmesi için gerekli kaynakların sunulduğu Maslak 1453 NeoTech Kampüs'ü içinde yer alan ortak çalışma alanından oluşan erken aşama kuluçka merkezidir.
- Sosyal, Sportif, Kültürel, Sanatsal Etkinlik Alanları: Kampüsümüzde 772,45 m2 basketbol sahası ve 336,28 m2 fitness spor salonu bulunmaktadır. Kampüsümüzde ayrıca kantin, kafeterya ve yemekhane ile öğrencilerimizin bireysel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri market, banka ve kırtasiye hizmeti veren çeşitli alanlar da mevcuttur.

B. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ'NİN VİZYONU, MİSYONU, DEĞER VE HEDEFLERİ

B.1 Vizyon

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

B.2 Misyon

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

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

dünyanın gerektirdiği becerilere sahip; geleceğin mesleklerine uyum sağlayacak; yaşam boyu öğrenmeyi amaç edinen bir nesil yetiştirmektir.

B.3 Değerler

B.3.1 Evrensel Değerler

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

B.3.2 Neo Değerler (NeoEdu 4.0 eğitim modeli kapsamında değerlendirdiğimiz)

- 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.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

B.4 Hedefler

B.4.1 Eğitim-Öğretim alanındaki amaç ve hedeflerimiz:

- Ulusal ve evrensel değerleri bağdaştırabilen eleştirel düşünce, yaratıcılık, girişimcilik ruhu kazanmış ve değişime uyum sağlayabilen mezunlar yetiştirmek:
 - Girişimci mezunlar vermek,
 - Disiplinler arası eğitim vermek,
 - Uluslararası değişim programlarının sayısını arttırmak;
 - Eğitim altyapısını geliştirmek.
- Üniversitemiz mezunlarıyla iletişim ve etkileşimin iyileştirilmesi
 - Üniversite mezun sistemini geliştirmek,
 - Mezunlarımızın kişisel, mesleki gelişmelerini artıracak, ilgilerini çekecek, aidiyet duygularını pekiştirecek faaliyetler gerçekleştirmek,
 - Mezunlar günü düzenlemek.
- Öğrenci ve mezun memnuniyetinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi
 - Her yıl düzenli olarak öğrenci memnuniyeti anketine ilişkin eleştirileri takip ederek mevcut uygulamayı sürekli iyileştirmek,
 - Öğrencilerin ulusal ve uluslararası öğrenci etkinliklerine (Mesleki yarışmalar, zirveler, toplantılar vb.) katılımlarını teşvik etmek.
- Engelsiz Kampüs olanaklarının genişletilmesi ve daha erişilebilir bir yaşam ortamının sağlanması
 - Fiziksel koşulların iyileştirilmesi; sosyal, sanatsal faaliyetlerin arttırılması,
 - Öğrencilerin ve personelin başarılarını artıracak ihtiyaçların gözetilmesi ve sağlanması,
 - Üniversitenin araştırma yapısının, yaratıcılık, yenilikçilik kültürünün kurumsallaştırılması ve yaygınlaştırılması.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

B.4.2 Araştırma Geliştirme alanındaki amaç ve hedeflerimiz:

- Üniversitenin araştırma yapısının, yaratıcılık, yenilikçilik kültürünün kurumsallaştırılması ve yaygınlaştırılması
 - Teknolojik altyapının geliştirilmesi,
 - Yayın sayısının ve yayın teşviklerinin artırılması; proje ve fon yaratma kültürünün geliştirilmesi,
 - Bilim, araştırma, yaratıcılık, yenilikçilik kültürünün güçlendirilmesi,
 - Paydaşlarımızla beraber topluma hizmet projelerinin gerçekleştirilmesi,
 - Yılda en az bir kez topluma hizmet projesi gerçekleştirilmesi.

B.4.3 Toplumsal katkı alanındaki amaç ve hedeflerimiz:

- Ülkemizin temel sorunlarına çözüm üretebilecek faaliyetlerin sürekliliğini sağlamak.
 - Toplumsal sorunlara farkındalık yaratıp çözüm üretilmesi; toplum sağlığı konularında yerel yönetimlerle iş birliği yapmak.

B.4.4 Uluslararasılaşma alanındaki amaç ve hedeflerimiz:

- Üniversitemizin uluslararası öğrenci çekme konusundaki gücünü gerçekleştirecek düzenlemeleri yapmak, dünya yükseköğretim sistemi ile bütünleşmiş bir üniversite olmak ve bunu sürdürülebilir kılmak.
 - Uluslararası öğrenci sayısının artırılması; Uluslararası öğretim elemanı sayısının artırılması, Uluslararası çift diploma, ortak diploma, değişim programlarının sayısının artırılması; Uluslararası proje sayısının arttırmak.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

B.4.5 Yönetim sistemi alanındaki amaç ve hedeflerimiz:

- Şeffaf, hesap verebilir, insan odaklı ve kalite sistemini benimsemiş yönetim anlayışının yerleştirilmesi,
- Nitelik ve nicelik bakımından stratejik hedeflere ulaşmaya yönelik sistemin yerleştirilmesi; kalite ve akreditasyon kültürünün kurumun her biriminde yaygınlaştırılması,
- Akademik ve idari personelin kalite konusunda bilinçlendirilmesi, akademik ve idari personelin mesleki ve kültürel gelişiminin sağlanması.

1. NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ AMACI

Kalite El Kitabının amacı, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemini, sistemi oluşturan süreçleri, temel politika ve prosedürleri tanımlamak, Kalite Yönetim Sisteminin işleyişine ilişkin genel bilgiler vermektir. Böylece;

- Referans alınan kalite sistem dokümanlarının gereklerinin Üniversitemiz tarafından nasıl karşılandığının açıklanması,
- Kalite Yönetim Sistemini oluşturan süreçler arasındaki ilişkilerin tanımlanması,
- Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve geliştirilmesine katkısı olan tüm personel için bir referans oluşturulması ve Üniversitemiz dışındaki kişi ve kuruluşlara Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi hakkında bilgi verilebilmesi amaçlanmıştır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

2. NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ KAPSAM VE KALİTE EL KİTABININ YAPISI

Kalite El Kitabında yer alan her bir bölümde Kalite Yönetim Sistemi gereksinimlerinin Üniversitemiz’ de ne şekilde karşılandığına dair yaklaşımlar ve yöntemler tanımlanmıştır. İlgili bölümlerde, kalite yönetim sistemi kapsamındaki faaliyetlerin uygulama yönteminin detaylı açıklandığı prosedürlere, süreç dokümanlarına, politika ve diğer dokümanlara atıfta bulunulmuştur.

3. NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ YAYINLANMASI VE DAĞITIMI

Kalite El Kitabı, Üniversitemiz için hazırlanmış ve Senato tarafından onaylanarak yayınlanmıştır. Kalite El Kitabının güncel haline elektronik ortamdan erişilebilmektedir. Basılı çıktı olarak ayrıca dağıtımı yapılmaz ancak yayınlama ve güncelleme duyuruları yapılır. Belgelendirme kuruluşları ve öğrencilerin kalite güvence temsilcileri gibi dış kuruluşlara kontrollü olarak dağıtılır.

3.1 NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kalite El Kitabı, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin güncelliğinin korunması amacıyla, yıllık olarak Kalite Kurul Komisyonu tarafından gözden geçirilir, gerektiği takdirde güncellenir. İnceleme ve güncelleme işlemleri;

- Referans alınan kalite sistem dokümanlarında,
- Organizasyon yapısında değişiklik olması durumlarında da tekrarlanır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

2. ÜNİVERSİTENİN BAĞLAM

2.1 ÜNİVERSİTE VE BAĞLAM

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının gerekliliklerine uygun olarak kalite yönetim sistemini oluşturmuş, dokümante etmiş, uygulamış ve sistemin etkinliğini arttırmak için sürekli iyileştirecektir. Kalite yönetim sistemi kapsamında Üniversitemiz faaliyetlerinde ortaya çıkan gerekli tüm süreçler belirlenmiş ve Üniversitemiz organizasyonu içerisinde uygulamaya konulmuştur. Bu süreçlerin sıralanışı, birbirleri ile olan etkileşimi belirlenmiş ve etkin olarak işlemleri için gerekli yöntem ve kriterler belirlenmiştir. Süreçler için gerekli kaynak ve bilgi hazır bulunmakta, süreçler izlenmekte, yönetilmekte ve analiz edilmektedir. Planlanan hedeflerin gerçekleştirilmesi için gerekli faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesi yapılmaktadır.

2.1.1 Dış Paydaşlar

Üniversitemizde dış paydaşların (Aday öğrenciler, diğer çalışanlar, profesyoneller, işbirliği içinde olunan özel ve kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, meslek birlikleri, anlaşmalı olduğumuz üniversiteler, bakanlıklar, odalar, kamu kurum ve kuruluşlar, dernekler, vakıflar, mezunlar vb.) katılım ve katkısının azami düzeye çıkarılması ile ilgili çalışmalar devam etmektedir.

2.1.2 İç Paydaşlar

Üniversitemizde İç paydaşların (akademik ve idari çalışanlar, öğrenciler) kalite güvencesi sistemine katılımı ve katkı vermeleri aşağıdaki şekilde gerçekleşmektedir;

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- Akademik yıl içinde gerçekleştirilen ve mevcut öğrencilerin kendilerine sunulan akademik ve idari hizmetlerden memnuniyetlerini ölçen pek çok farklı çalışma ile geliştirilmesi gereken alanlar tespit edilmekte ve iyileştirmeler planlanmaktadır.

Ön lisans ve lisans mezunlarının, mezuniyetlerini takiben işe girişleri, faaliyet gösterdikleri alanlar ve kazanımları başka üniversitelerden benzer bölümlerden mezunlar ile kıyaslanarak ölçülmekte; öğrencilere sağlanan kazanımların çıktısı olarak tespitleri de yapılmaktadır.

- Üniversitemizde öğrenci ve mezunlarımızın kariyer planlamasında destek olmak amacı ile Sektör İlişkileri ve Mezunlar Ofisi kurulmuştur. İlgili ofis yoluyla öğrencilerimizin mezun oldukları süreçten itibaren gerek iş hayatlarını gerekse kariyer planları takip edilmektedir. Üniversitemizde oluşturulan mezun bilgi sistemi sayesinde firmalardan kendilerine gelen iş ilanları mezunlarımıza duyurulmakta ve iş bulmaları konusunda destek olunmaktadır. Ayrıca, mezunlarımızın tüm bilgilerinin bulunduğu bir mezun havuzumuz mevcuttur. Bu havuz sayesinde mezunlarımızın sektör içerisindeki ilerlemeleri de takip edilebilmektedir.

2.1.3 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Üniversitemiz yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi hedeflerini gerçekleştirmek üzere, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemiş ve bunları en uygun şekilde karşılayacak düzenlemeleri hayata geçirmiştir. İlgili tarafların beklentileri ilgili birimler ve üst yönetim tarafından düzenli olarak izlenir ve güncellenir.

2.2 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı;

- Madde 4.1’de verilen iç ve dış hususlara,
- Madde 4.2’de verilen tarafların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik olarak oluşturulmuştur.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Kapsam: Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Tarafından, Eğitim ve Öğretim Hizmetleri İçin Kullanılan Tüm Yazılım Geliştirme Faaliyetleri, Alt Yapı ve Bakım Desteği, Veri Tabanı Hizmetleri

2.2.1 Kapsam dışı maddeler

Üniversitemiz 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsamaktadır.

2.3 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Üniversitemiz; esas alınan kalite dokümanlarının gereklerini yerine getirmek üzere; Kalite El Kitabında ilkeleri tanımlanmış, dokümante edilmiş, uygulanması ve sürekliliği sağlanan, etkinliği sürekli izlenerek ve iyileştirilerek yönetilen bir Kalite Yönetim Sistemine sahiptir.

Üniversitemiz, öğrenci gereklerini karşılamak sureti ile öğrenci memnuniyetini arttırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde süreçlere dayalı bir yönetim yaklaşımını benimsemektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin süreçleri ve uygulamaları, birbirine olan etkileri, sırası, risk ve fırsatları, süreç adımlarının etkinliği belirlenir. Süreçler, risk ve fırsatları izlenir, uygulanabilir olduğunda ölçülür, analiz edilir, planlanan sonuçlara ulaşmak ve süreçleri iyileştirmek amacıyla gerekli faaliyetler uygulanır. Bu çalışmalarını gerçekleştirmek için gereken kaynak ve bilginin hazır bulundurulması sağlanır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Üniversitemiz süreçlerinin girdi ve çıktıları, kullanılacak kaynaklar, süreçlerde rol alan kişilerin sorumlulukları süreç dokümanında tanımlanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin performansı, sistemi oluşturan süreçlerin etkinliğinin ve verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi sayesinde artırılır.

3. LİDERLİK

3.1 Liderlik ve Taahhüt

Üniversitemiz üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin kurulumu, geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine yönelik liderlik ve taahhüdünü aşağıdakileri gerçekleştirerek gösterir.

- Yasal gerekler ve mevzuat gerekleri de dahil olmak üzere, öğrenci gereklerinin yerine getirilmesinin önemini çalışanlarına verilen eğitimler, kalite politikası ve çeşitli iç iletişim kanalları ile duyurur.
- Kuruluşun bağlamı ve stratejilerine uygun olarak kalite politikasını ve hedeflerini belirler, ilgili taraflara ve çalışanlara duyurur.
- Bütünleşik bir Kalite Yönetim Sistemini süreç yaklaşımı ile oluşturur, sistemin risklerini, etkinliğini ve performansını düzenli olarak izler, değerlendirir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine ve iyileştirilmesine katkı sağlayacak kişileri temin eder, yönlendirir ve destek olur.

3.1.1 Öğrenci Odaklılık

Yıllık olarak öğrencilerimizden idari ve akademik kadroyu değerlendirmeleri üzere anketler doldurtulur. Bu anketlerin sonuçları yönetim gözden geçirme toplantılarında ele alınır. Üniversitemiz’ de öğrencinin ihtiyaç ve beklentilerini tümüyle karşılamak, Öğrenci

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

memnuniyetini arttırmak, istenilen kaliteyi sağlayacağı konusunda öğrencinin Üniversitemizne güvenini en üst düzeyde tutmak, Kalite Yönetim Sisteminin temel prensibidir. Üniversitemiz Yönetimi öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, öğrenci gereklerinin, mevzuat şartlarının belirlenmesini ve bunların gereklerinin yerine getirilmiş olmasını sağlar.

3.2 Kalite Politikası

3.2.1 Kalite Politikalarının Kapsamı ve Hedefleri

Yükseköğrenime erişilebilirliğin genişlemesi ve dijital dönüşümle birlikte gittikçe artan biçimde ortaya çıkan farklı bireysel kazanımlar/deneyimler yükseköğretim kurumları açısından değişimi zorunlu kılmıştır. Eğitim-öğretime öğrenci merkezli bir yaklaşım, daha esnek ve kişiye uyarlanabilir öğrenim yollarını deneme, müfredat dışında edinilecek kazanımlara imkân tanıma gibi yaklaşımlar bu değişimin en önemli unsurları olmuştur. Yükseköğrenim kurumları, bu bağlamda, misyonlarında, eğitime yaklaşımlarında, işbirliklerinde, uluslararasılaşma da, dijital öğrenme ve yeni iletişim biçimlerinde farklılığı, kaçınılmaz olarak, daha fazla öne çıkarmak zorundadırlar. Bu noktadan bakıldığında, kalite güvence sistemi, yükseköğretim kurumlarının yeni yaklaşımları başarıyla hayata geçirmesinde oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Kalite güvence sistemleri, bir yandan, kurum içinde kalite kültürünün gelişmesini desteklerken diğer yandan, öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçları yanında diğer tüm paydaşların ve toplumun ihtiyaçlarını dikkate almaktadır. Bu bağlamda, kalite güvence sistemleri kurumun hesap verebilirliğine destek veren, süreklilik arz eden bir gelişimi önceleyen bütünlük bir yapı sunmaktadır. Kalite güvence sistemi, stratejik plana uygun olarak işletildiğince oldukça etkili sonuçlara ulaştırmaktadır.

3.2.2 Üniversitemiz Kalite Güvence Sistemi

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK); 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği” kapsamında oluşturulmuştur. Kurulun temel hedefleri, yükseköğretim sisteminde kalite güvencesine ilişkin ulusal politika ve stratejileri belirlemek, kalite kültürünün geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak, üniversitelerde iç kalite güvence sistemlerinin kurulmasını teşvik etmek ve bu konuda yükseköğretim kurumlarına rehberlik etmektir.

“Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği” kapsamında, öncelikle üniversitemiz 2018-2022 Stratejik Planının hazırlıklarına başlanmış; 29.03.2018 tarih ve 5 sayılı senato kararıyla Üniversitemiz Kalite Kurulu kurulmuştur. 2018-2022 dönemine ait Stratejik Plan’da; misyon, vizyon, stratejik hedefleri ve performans göstergelerini belirlemek, izlemek ve iyileştirmek üzere tanımlı bir süreç geliştirilmiştir.

Üniversitemiz kalite politikasının temel dayanağı, Üniversitemizin vizyonu, misyonu ve temel değerleri doğrultusunda, stratejik planda belirlendiği biçimiyle, “eğitim-öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma ve yönetim sistemi” hedeflerine en etkin biçimde ulaşmaktır.

Kalite politikamız, akademik ve idari standartlar ile kaliteye sistematik yaklaşım üzerine temellendirilmiştir. Bu çerçevede belirlenen esaslar aşağıdaki gibidir:

- Akademik ve idari standartların ve öğrencilerin bunlara ulaşmasını tedarik edecek olan çevresel hedeflerin açıkça belirtilmesi,
- Üniversite tarafından belirlenmiş akademik ve idari standartlarla öğrencilerin desteklenmesi ve öğrencilerin başarılarının değerlendirilmesi,
- Akademik ve idari mükemmeliyet ile kaliteli yükseköğrenim hedefleri hususundaki uygulamaların sürdürülebilirliğini düzenli aralıklarla anketler ve analizler yaparak ölçmek,
- Sistematik bir yaklaşımla süreklilik arz eden başarı kararlılığı göstermek,

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- Toplumsal ve çevresel sorunların çözümüne duyarlı akademik ve idari yönüyle sistematik bir bakış açısı geliştirmek.

3.2.3 Kalite İlkemiz

- Paydaşlarla düzenli olarak, değişik iletişim araçlarıyla, görüş alışverişinde bulunmak,
- Eylem planını ve değerlendirmeleri desteklemek adına niteliksel ve niceliksel veriler toplamak ve kullanmak,
- İyi uygulama örneklerini paylaşmak ve teşvik etmek,
- Karar verme aşamasında akademik ve idari personelle görüş alışverişinde bulunmak,
- Öğrenci görüşlerini ve geri bildirimlerini dikkate almak,
- Yaratıcılığı, yenilikçiliği ve iyi uygulama örneklerini teşvik etmek ve desteklemek.

3.2.4 Kalite Politikası ve Paydaşlarımız:

Üniversitemiz için eğitim-öğretim hedeflerimizin tanımlanması, güvence altına alınması ve gelişimi adına kalite güvence sistemi kapsamında paydaşların katılımı büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, akademik ve idari personelimiz, öğrencilerimiz ve öğrenci kulüplerimiz en önemli paydaşlarımız olarak kabul edilmektedir. Diğer paydaşlarımız ise; aday öğrenciler, diğer çalışanlar, profesyoneller, işbirliği içinde olunan özel ve kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, meslek birlikleri, anlaşmalı olduğumuz üniversiteler, bakanlıklar, odalar, kamu kurum ve kuruluşlar, dernekler, vakıflar ve mezunlarımızdır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Üniversitemizin kalite politikası, kalite kültürünü teşvik etmenin yanında sürdürülebilir kalite ve süreç gelişimi için mekanizmalar geliştirmeye olanak tanıyacak biçimde tasarlanmıştır. Üniversitemiz düzenli aralıklarla kalite güvencesini ve başarı mekanizmasını gözden geçirerek tüm bunların gözetilen hedeflere uygun seyrettiğini ve paydaşların ihtiyaçlarını karşılamayı sürdürdüğünü takip etmektedir. Bu amaçla, gerek idari ve akademik kadroya gerekse öğrencilerimize memnuniyet anketi uygulanarak, iyileştirme yapmak veya önlem almak için adımlar atmak üzere çalışma yapılmaktadır. İş dünyasının ihtiyaç ve beklentileri kalite politikasında önemli bir rol oynamaktadır.

Yapılan değerlendirmelerde, memnuniyet anketlerinin yanında uzmanlar ve öğrencilerle yapılan işbirlikleri ve projelerden alınan geri bildirimler de göz önünde bulundurulmaktadır. Bu bağlamda, profesyoneller ve onların görüşleri, kalite süreçlerinde paydaşlarla iletişim açısından vazgeçilmez bir unsurdur.

3.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurumumuzun organizasyon yapısını belirlemek amacıyla ana hatları ile organizasyon şeması oluşturulmuştur. Organizasyon içerisinde kaliteyi etkileyen, işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkileri görev tanımları ile dokümante edilmiştir.

Görev Tanımlarını çalışanlarına iletmiş ve bu görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli koşullar temin edilmiştir. Görev tanımları ve sorumlulukların oluşturulmasında İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından Organizasyon El Kitabı oluşturulmuştur.

4. PLANLAMA

4.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Üniversitemiz'nin hedeflerine ulaşmasına olumsuz etkide bulunabilecek riskler veya amaçlara ulaşmada olumlu etkisi olabilecek fırsatlar; kurumsal seviyede, süreçler bazında düzenli olarak ele alınır.

Kurumsal yönetimin bütünlük bir parçası olarak Üniversitemiz'nin;

- Stratejik ve operasyonel hedeflerini gerçekleştirmesini engelleyebilecek,
- Raporlarının güvenilirliğini zedeleyebilecek,
- Yürürlükteki düzenlemeler ile uyumsuzluk yaratabilecek,
- Mevcut ve ileride karşılaşılabilecek risklerinin sistematik bir şekilde (tanımlanması, değerlendirilmesi, ele alınması, izlenmesi, raporlanması ve risklerin yarattığı fırsatların) Üniversitemiz'nin açısından kazanca dönüştürülebilir,

Çalışmalar İcra Kurulu'ndan başlayarak hiyerarşik olarak tüm çalışanların sorumluluğunda gerçekleştirilir.

Üniversitemiz'nin süreçlerinde tüm risklerin belirlenmesi, risklerin analizi, risklerin olası etkilerinin azaltılması ya da risklerin ortadan kaldırılması için gereken risk önlemlerinin belirlenmesi, risk önlemlerinin alınması, risklerin izlenmesi veya risklerin gerçekleşmesi durumunda vereceği hasarın ve bu durumda yapılacakların tespit edilmesi Risk Yönetimi Prosedürü ile sağlanır.

Üniversitemiz 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.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. 2018-2022 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 tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir. SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla analiz edilir.

4.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Kalite hedefleri, Kalite Politikası ile uyumlu olarak, bölümler bazında Kurumumuz Üst Yönetimi, çalışanlar ile birlikte belirlenerek dokümente edilmektedir. Bir önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşülerek hedeflere ulaşılma durumu tartışılır. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda tartışılarak üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler yıl içerisinde takip edilerek, gerekiyor ise üst yönetim tarafından güncelleştirilir.

4.3 Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemiz bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi'ni 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, organizasyon yapısında büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler vb.). Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış olup, ilgili mevzuat ve yönergelere göre uygulanmaktadır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- **Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler vb.)

Majör değişikliklerin planlaması Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Komisyonu ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Komisyonunun sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

5. DESTEK

5.1 Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirmesinde, öğrenci isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile öğrenci memnuniyetinin artırılması için gerekli insan, zaman, bilgi, teçhizat, tesisler ve çalışma ortamı gibi kaynakları Kalite Komisyonu belirler ve sağlar. Yıllık bütçe ve Mütevelli Heyeti karar yazıları ile kaynak ihtiyaçları belirlenir ve sağlanır.

5.1.1 İnsan Kaynakları

Üniversitemiz yönetim sistemi süreçlerinin etkili olarak işletimi ve kontrolü için gereken çalışanların nitelikleri belirlenir. Gerektiğinde çalışanların beceri ve deneyimini artırmak için ek eğitimler sağlanır.

5.1.2 Alt Yapı

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Üniversitemiz, hizmetin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak için gerekli alt yapıyı ve bu alt yapının sürekliliğini sağlar. Alt yapı destek hizmetleri ve bilgi ve iletişim teknolojisi gibi kaynakları kapsar. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çerçevesinde alt yapının sürekliliğini sağlayacak uygulamalar gerçekleştirilir.

5.1.3 Süreçlerin İşletimi için Çevre

Üniversitemiz, hizmetlerinin uygun nitelikte olmasını sağlamak üzere süreçlerini uygun şartlar altında gerçekleştirir. Hizmet sunulan alanların nitelikleri iş güvenliği mevzuatına ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi gerekliliklerine göre belirlenir.

Bilgi Teknolojileri süreçlerinin gerçekleştirildiği alanlarda ortam sıcaklığı ve nem gibi değerler izlenir. Çevresel felaketslere karşı ihbar ve önleme sistemleri devreye alınmıştır.Üniversitemiz, personelin sosyal, psikolojik ve fiziksel gereksinimlerini dikkate alarak oluşturduğu; ayrımcılık yapılmayan, güven verici, huzurlu, samimi, konforlu bir çevre ile çalışanların performansını olumlu yönde etkilemeyi, çalışan memnuniyetini ve kuruluşa olan bağlılığını artırmayı hedefler. Uygun bir çevrenin oluşturulması; koruyucu donanım kullanılması dâhil, emniyet kurallarına uyulması, ergonomi, temizlik gibi hususları da kapsar.

5.1.4 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Kurumumuzda hizmet gerçekleştirme safhalarında her hangi bir hassas ölçme işlemi gerekmediğinden bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

5.1.5 Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz, hizmetler ve süreçler için gereken bilgiyi oluşturur. Bilginin türüne göre, güvenli bir şekilde; elektronik ortamda muhafaza eder ve güncel tutar. Bilgiye erişimi kolaylaştırmak için dizinler ve sorgulamaya yönelik bilgi işlem olanakları oluşturulmuştur.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

5.2 Yeterlilik

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin performansını etkileyen çalışanları için gerekli yeterlilik derecesini belirler, gerekli görülen eğitimi sağlar ve eğitimin etkinliğini değerlendirir. Çalışanların sahip oldukları vasıfların yeterliliği ve eğitim ihtiyaçları üstleri tarafından değerlendirilir. Hizmet sunumundaki uygunsuzluklar, öğrenci geri bildirimleri, süreçlerle ilgili problemler ve tetkik sonuçları da çalışanların eğitim ihtiyaçlarının saptanması için gerekli bilgileri sağlar.

Eğitim, kurs veya tecrübe kazanımı ile personel gereken niteliklere kavuşturulur. Personele verilen eğitimlerin kayıtları tutulur.

5.3 Farkındalık

Üniversitemizde çalışmaya başlayan personel; Kalite Politikası, hedefleri, Kalite Yönetim Sistemi, süreçleri ile süreçler arasındaki ilişkiler hakkında eğitilir. Eğitimlerin genel amacı; personelin yaptığı işin öneminin, kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkılarının farkında olmasını, belirlenen şartların yerine getirilmediği durumlarda çalışanın müdahil olmasını sağlamaktır.

5.4 İletişim

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim kanallarını oluşturmuştur. Bu iletişim kanalları; e-posta, telefon, toplantılar, gözden geçirmelerdir.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

5.5 Doküman Edilmiş Bilgi

5.5.1 Genel

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi doküman edilmiş ve ilgili taraflara yayınlanmıştır.

5.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu ilgili iş süreçlerinin efektif bir şekilde ilerlemesi için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve yöntemleri tanımlar. Bu kapsamda Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur. Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

1. Üniversitemiz Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Üniversitemizin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
2. Üniversitemiz Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
3. Üniversitemiz Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.

5.5.3 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde hazırlanan doküman edilmiş tüm bilgiler aşağıdakileri güvence altına almak üzere kontrol altında tutulur.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- Yayınlanmadan önce biçim, sunum tarzı, bütünlük, içerik, teknik yeterlilik ve nitelik açılarından gözden geçirilmesi, onaylanması, gerektiğinde güncellenmesi ve tekrar gözden geçirilerek onaylanması,
- Değişikliklerinin ve güncel sürümünün belirli olmasının sağlanması,
- Yürürlükte olanların gizlilik şartları çerçevesinde kolaylıkla bulunabilir, erişilebilir olmasının sağlanması,
- Okunabilir, kopyalanabilir, çoğaltılabilir, değiştirilebilir kalmasının sağlanması,
- Güncelliğini yitirmiş olanların istenmeyen kullanımının önlenmesi.

Dokümanite edilmiş bilgi yetkili personel tarafından onaylandıktan sonra yayınlanmak üzere Kalite Kurul Komisyonune aktarılır. Kalite Kurul Komisyonu tarafından muhafaza edilir, kontrol altına alınır. Güncel veya eski tüm bilgilere, değişiklik kayıtlarına ve değişikliklerin içeriğine Kalite Kurul Komisyonu aracılığıyla yetkiler çerçevesinde elektronik ortamda ulaşılır.

6. OPERASYON

6.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz hizmetlerin sunulması için gerekli süreçleri, Kalite Yönetim Sisteminin diğer süreçleri ile tutarlı bir şekilde planlar ve geliştirir. Hizmet gerçekleştirme planlaması, kalite hedefleri ve hizmet için gerekleri, riskleri, süreçlerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçları, hizmet kabulü için kriterleri, gerçekleştirme süreçlerinin ve bunun sonucu meydana gelen hizmetin gerekleri karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtları içerir.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

6.2 Hizmetler için Şartlar

Üniversitemiz hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçler planlanmış faaliyet adımları tanımlanmış ve geliştirilmelerine yönelik tedbirler sağlanmıştır. Hizmet gerçekleştirme planlanmasında aşağıdakiler belirlenmiştir;

- Kalite hedefleri ve hizmet için şartlar,
- Süreçlerin dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçları,
- Hizmete özgü gerekli doğrulama, izleme, analiz faaliyetlerinin kabulü için kriterler,
- Gerçekleştirme süreçlerinin ve bunun sonucu meydana gelen hizmet şartlarını karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar.

6.2.1 Öğrenci İle İletişim

Üniversitemiz, öğrencileri ve diğer ilgili olabilecek taraflar ile etkin ve verimli bir şekilde iletişim kurarak, tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılmasını, başvuru, sözleşme ve sipariş isteğinin ulaşmasını, değişikliklerin iletilmesini, öğrenci şikayet ve geri beslemelerinin alınmasını sağlar. Öğrenci ile ara yüzü olan süreçler üzerinden öğrenci şikayeti alınır. Öğrenci memnuniyetinin ölçümü ile Öğrenci algısı ölçülerek gerekli düzeltici çalışmalar belirlenir. Öğrenci ile ana iletişim ortamı email olarak belirlenmiştir. Email kayıtları yedeklenmektedir.

6.2.2 Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz, faaliyetler için öğrenci tarafından belirtilmiş olan, tanımlanan veya amaçlanan kullanım için gerekli olan, ürüne uygulanabilir yasa ve mevzuata uygun gerekleri belirler.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Öğrencinin ihtiyacının detaylı tanımlanması ve değerlendirilmesi, risklerin belirlenmesi, uygun teknik çözümün üretilmesi, teklifin verilmesi, satış görüşmelerinin yapılması ve Canias ERP üzerinden ve email yolu ile gerçekleştirilir.

6.2.3 Hizmetler için Gereklere Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz tarafından, tüm hizmetler ile ilgili sözleşmeler ve bunlarda yapılan değişiklikler; öğrencinin koşul ve isteklerinin yeterince tanımlandığını, tümüyle anlaşıldığını ve Üniversitemizin sözleşme gereklere, ilgili yasal ve mevzuat şartlarını karşılayabilecek kapasite ve kabiliyette olduğunu güvence altına alacak şekilde, kabul edilmelerinden önce gözden geçirilir.

6.3 Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Üniversitemiz, kuruluş ve faaliyetleri açısından sadece hizmet üretimi konusunda faaliyet göstermek amaçlı kurulmuş ve bu doğrultuda gelişmiş bir kuruluştur. Üniversitemiz, öğrenci istekleri ve beklentileri ile hizmet üretimini gerçekleştirmekte ve Türkiye Yeterlilikler Çerçevesinde hizmet tasarlama ve geliştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

6.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

6.4.1 Genel

Üniversitemizde dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetler, belirlenmiş şartları karşıladığından emin olmak üzere kontrol altında tutulur. Üniversitemiz için dışarıdan sağlanan ürün ve hizmetler Canias üzerinde tanımlanan iş akış süreçleri kapsamında gerçekleşir.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

6.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz tedarikçilerin teknik, ticari ve kalite açısından yetenek ve kapasitelerini değerlendirerek, uygun nitelikteki ürün veya hizmetleri ve kaliteye ilişkin koşulları sağlayabilen tedarikçiler ile çalışır. Tedarikçilerin seçimi ve kullanımı sırasında varsa belirlenen riskler tanımlanır ve yönetilir. Değerlendirme; tedarikçiden temin edilmesi düşünülen ürününün veya hizmetin teknik özelliklerine, temin süresi, satın alma ilişkin koşulları yerine getirebilme durumu ve fiyatına, tedarikçinin kalite yönetim sistemi, sahip olduğu belge, sertifika vb. dokümanlara, pazar payı ve referanslarına, Üniversitemiz'nin gerekli gördüğü durumlarda sipariş öncesinde tedarikçiye yaptığı incelemelerdeki gözlem ve kanıtlara dayandırılır. Tedarikçinin yerinde değerlendirme yapılması gereken süreç, işlem, ürün ve hizmetler için kaynağında denetim uygulanır.

6.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi

Tedarik edilecek olan süreç, işlem, ürün ve hizmetin kalitesini güvence altına almak amacıyla tedarik kapsamı dış tedarikçiye farklı anlaşılmanın önüne geçecek şekilde tanımlanır. Uygun olduğu yerlerde; malzeme, ürün, süreç ve işlemlerin onayı, şartnameler, süreçler, üretim ve doğrulama amaçlı donanımlar için gerekler, personelin niteliği için gerekler, tedarikçinin sahip olması gereken kalite yönetim sistemi tanımlanır. Tedarikçilere iletilmeden önce, belirlenmiş satın alma gereklerinin yeterliliği değerlendirilir.

6.5 Üretim ve Hizmetin Sunulması

6.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, sunulacak hizmetlerin ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristiklerini açıklayan bilgileri, çalışma talimatlarını, gerekli olan personel becerilerini, izleme ve ölçme yöntemlerini, kapsayacak şekilde hizmet sağlamayı planlar ve yürütür.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

6.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Yapılan işlemler Canyas ERP üzerinden tutulmaktadır. Bu kapsamda Canyasta yapılan tüm işlerin kayıtları değiştirilemez bir biçimde saklanmaktadır.

6.5.3 Öğrenci veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanmıştır. Üniversitemiz ön lisans-lisans ve lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan öğrenci mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında saklanmaktadır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası not döküm belgesi şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

6.5.4 Muhafaza

Üniversitemizde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

6.5.5 Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

Üniversitemiz mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Mezun Bilgi 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.

6.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında duyurulmaktadır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

6.6 Hizmet Sunumu

Üniversitemiz yönetimi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenmesi ile çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Bu amaçla Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmesi planlanmaktadır. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır. Hizmet gerçekleştirmenin kontrollü şartlar altında planlaması ve yürütülmesinde aşağıdakiler dikkate alınır:

- Hizmet karakteristiklerimiz yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de, hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Kurumumuzda sunulan hizmetlerin özelliklerini açıklayan bilgiler, gerekli görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, iş akış şemaları, proses tarifleri, destek dokümanlar ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve dokümanyon prosedürüne göre muhafaza edilmektedir. Bu dokümanlara hizmetlerin gerçekleştirildiği yerlerde güncel olarak ulaşılabilir.
- Kurumumuzda hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler, prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.

6.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

7. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

7.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

7.1.1 Genel

Üniversitemizde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin yöntem, ilgili Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Kalite yönetim sistemi süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Bununla birlikte, Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmaya hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bununla birlikte, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

7.1.2 Öğrenci Memnuniyeti

Kalite yönetim sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak, Kurumumuz Öğrenci taleplerini ne dereceye kadar yerine getirdiğinin bir göstergesi olarak Öğrenci memnuniyeti algılamasını izlemektedir. Kurumumuz, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

Öğrenci beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki bilgileri Memnuniyet Anketi Uygulaması ve telefonla iletilen şikayetlerin kayıt altına alınarak izlenmesini sağlamaktadır. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu hak ve şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

7.1.3 Analiz ve Değerlendirme

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

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Kalite Yönetim Sistemi için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin yöntemler, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

7.2 İç Tetkik

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını
- 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 Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

7.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

7.3.1 Genel

Üniversitemiz Yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini, verimliliğini, faaliyet hedeflerinin gerçekleştirme durumunu en az yılda bir kez düzenli olarak gözden geçirir ve kontrol eder. Organizasyonel, yapısal veya teknolojik gelişmeler söz konusu ise gözden geçirme daha sık yapılabilir. Gözden geçirme sonuçları kaydedilir, duyurulur ve takip edilir. Gözden geçirmelerden elde edilen çıktılar, Kalite Yönetim Sistemi performans iyileştirilmesi için veri sağlar.

7.3.2 Gözden Geçirme Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirme girdileri aşağıdaki bilgileri içerir.

- Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan çalışmaların durumu,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Öğrenci memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri beslemeler,
- Faaliyet ve iyileştirme hedefleri gerçekleştirmeleri
- Süreçlerin performansı, sağlanan ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Kaynakların yeterliliği
- Risk ve fırsatlarla ilgili çalışmaların etkinliği

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

- Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için fırsat ve öneriler

7.3.3 Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim gözden geçirme çıktısı, aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içerir.

- Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Sunulan ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi,
- Kaynak gereksinimleri

Gözden geçirme çıktısı, faaliyet maddeleri, sorumlu kişi ya da fonksiyonu ve termin tarihlerini de içerir.

8. İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

Üniversitemiz, mevcut ve gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve öğrenci tatminini en üst düzeyde sağlamak üzere ürün, hizmet ve iş süreçlerini sürekli olarak iyileştirir.

8.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uygunsuzluğun büyüklüğü, etkileri ve tekrarlanma olasılığı değerlendirilerek tekrarını önlemek amacıyla gerekli görüldüğünde düzeltici çalışmalar başlatılır. Bu çalışmalar; uygunsuzluğun temel nedenlerinin tespitini, giderilmesini ve elde edilen sonuçların etkinliğinin değerlendirilmesini içerir.

 NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	

8.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirir. İyileştirme faaliyetleri süreç iyileştirilmesine odaklıdır ve süreklilik arz eder. İyileştirme, sürecin mevcut performansının tespiti, ilgili süreç Öğrencilerinin ve uygulayıcılarının beklentilerinin belirlenmesi ile başlar; sorunların nedenlerinin belirlenmesi, iyileştirme seçeneklerin irdelenmesi ve uygulama planının geliştirilmesi sonrasında elde edilen sonuçların hedeflenenlerle karşılaştırılması ile sonuçlanır.

Süreç iyileştirmelerini belirlemek için; Üniversitemiz, kalite ve performans hedefleri, tetkik bulguları, Yönetim Gözden Geçirme kararları, Öğrencimemnuniyeti, süreç ölçüm ve analiz sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyetler, öğrenilen dersler, iyi uygulama örnekleri, iyileştirme önerileri kullanılır.