

**T.C.**  
**İSTANBUL**  
**ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**

**KALİTE EL KİTABI**

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	2 / 41

## İÇİNDEKİLER

<b>1.</b>	<b>T.C. İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU</b>	<b>7</b>
1.1	T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Tarihçesi	7
1.2	T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması	8
1.3	Misyon, Vizyon ve Değerler	9
1.3.1	Misyon	9
1.3.2	Vizyon	9
1.3.3	Değerler	9
1.4	Kapsam	13
1.5	İletişim	13
<b>2.</b>	<b>ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR</b>	<b>14</b>
2.1.	Kısaltmalar	14
<b>3.</b>	<b>TERİMLER VE TARİFLER</b>	<b>14</b>
<b>4.</b>	<b>KURULUŞUN BAĞLAMİ</b>	<b>15</b>
4.1.	Kuruluş Bağlamının Anlaşılması	15
4.2.	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	17
4.3.	Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	18
4.4.	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	18
4.4.1.	Genel	18
4.4.2.	Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası	18

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	3 / 41

<b>5. LİDERLİK.....</b>	<b>19</b>
5.1. Liderlik ve Taahhüt.....	19
5.1.1. Genel .....	19
5.1.2. Müşteri Odaklılık .....	19
5.2. Politika.....	20
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması .....	20
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması .....	20
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar .....	20
<b>6. PLANLAMA.....</b>	<b>21</b>
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	21
6.1.1. Genel .....	21
6.1.2. Belirleme Faaliyetleri .....	21
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	21
6.2.1. Kalite Hedefleri .....	21
6.2.2. Planlama .....	22
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	22
<b>7. DESTEK.....</b>	<b>23</b>
7.1. Kaynaklar.....	23
7.1.1. Genel .....	23
7.1.2. Kişiler .....	23
7.1.3. Altyapı.....	23
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre.....	24
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları .....	24
7.1.6. Kurumsal Bilgi .....	24
7.2. Yeterlilik .....	25
7.3. Farkındalık.....	26
7.4. İletişim .....	26
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi .....	27
7.5.1. Genel .....	27
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme .....	28
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü .....	29

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	4 / 41

7.5.3.1. Kontrol .....	29
7.5.3.2. Kontrol Faaliyetleri .....	29
<b>8. OPERASYON.....</b>	<b>30</b>
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	30
8.2. Hizmetler İçin Şartlar .....	30
8.2.1. Müşteri İle İletişim .....	30
8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	30
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi .....	31
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi .....	31
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.....	31
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü.....	32
8.4.1. Genel .....	32
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu .....	32
8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi.....	32
8.5. Hizmetin Sunumu .....	33
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	33
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik .....	33
8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet .....	33
8.5.4. Muhafaza .....	35
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler .....	35
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	36
8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu .....	36
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....	36

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	5 / 41

<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b> .....	<b>37</b>
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	37
9.1.1. Genel .....	37
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti .....	37
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme.....	38
9.2. İç Tetkik.....	38
9.2.1. Planlama .....	38
9.2.2. Gereklilikler.....	38
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	39
9.3.1. Genel .....	39
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri .....	39
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	39
<b>10. İYİLEŞTİRME</b> .....	<b>40</b>
10.1. Genel.....	40
10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet.....	40
10.3. Sürekli İyileştirme.....	40
10.4. İLGİLİ DOKÜMANLAR .....	41
10.5. SON HÜKÜMLER .....	41
10.6. EKLER.....	41

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	6 / 41

## ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumun faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirildiği; tüm çalışanlarca uygulandığı; iç ve dış paydaşlar ile varoluş sebebi öğrencilerin memnuniyeti hedefine odaklı; sürekli gelişim ve iyileştirme gösteren, dinamik, çağdaş bir yönetim tekniği tercihidir.

Meslek Yüksekokulumuzda bu yönetim tekniği tercihi benimsenmiş, Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğini arttırmak ve bunu sürekli kılmak amacıyla yönelik “T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini” tanıtan “Kalite El Kitabı” sistemin en üst düzeydeki dokümanı olarak hazırlanmıştır.

İş akışı, süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu’nu anlatan bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir.

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, Kalite Yönetim Sistemi yönetim anlayışını benimsemiş olup bu kapsamda toplumsal gelişime katkı sağlamak, hizmet süreçlerini en etkin ve verimli şekilde yürütmek ve sürekli iyileştirme felsefesini amaçlamaktadır.

Bu kapsamda, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu süreçlerinde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

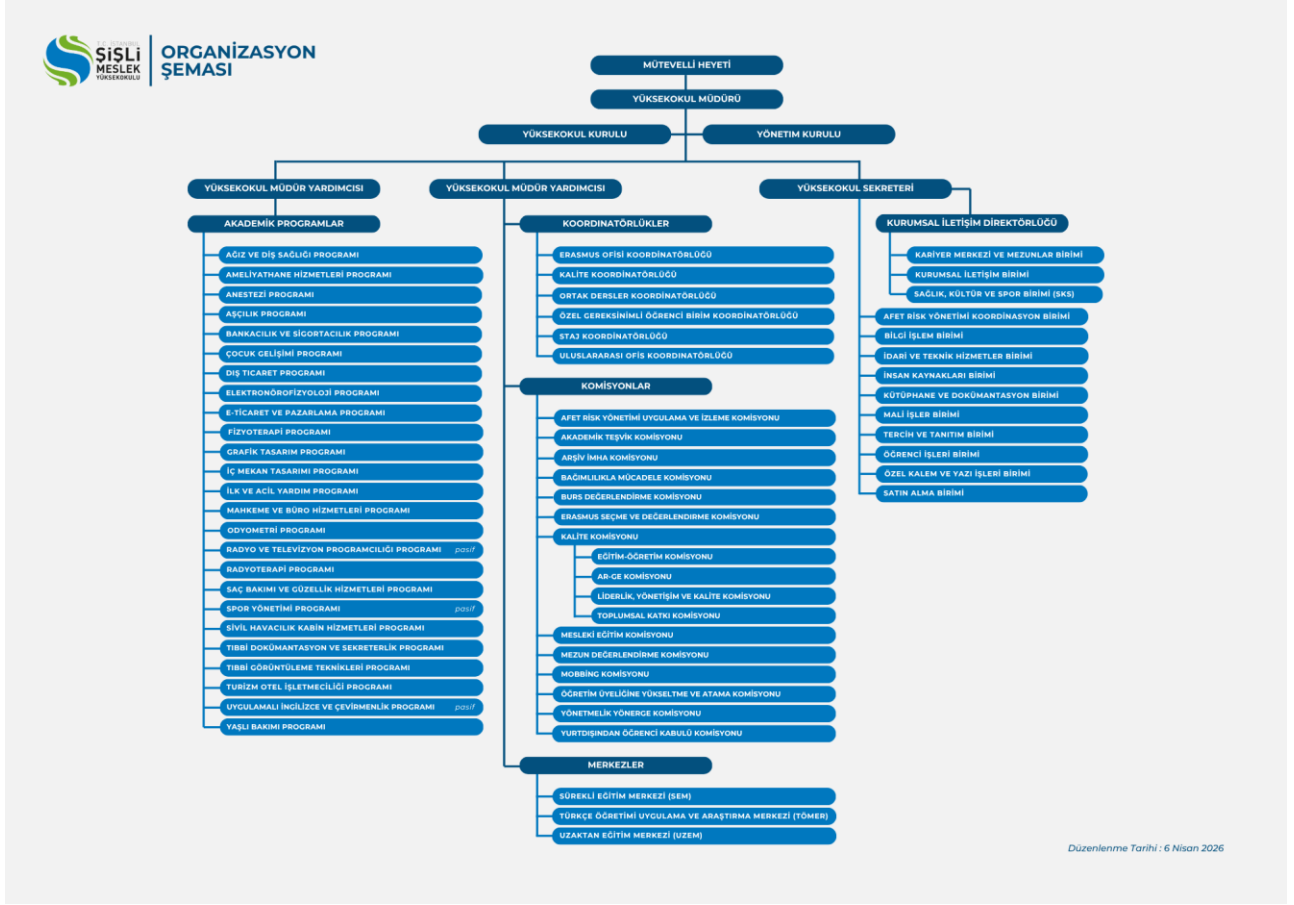
 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	7 / 41

## 1. T.C. İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU

### 1.1 T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Tarihçesi

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, İstanbul Şişli Vakfı tarafından 18.05.2012 tarih ve 28296 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 27.04.2012 tarih ve 2012/3165 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuştur. Vakfımızın kuruluş amaçları içerisinde yer alan “Mesleki alanlarda ihtiyaç duyulan nitelikli insan gücünü yetiştirecek eğitim kurumları açmak” maddesi kapsamında kurulan İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, Prof. Dr. Aynur Aydın’ın kurucu müdürlüğünde 2012-2013 Eğitim-Öğretim Yılında faaliyete geçmiştir. 9 program ve 500 öğrenci ile akademik yolculuğu başlayan İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, 2025-2026 Akademik yılı itibariyle 25 program (3 pasif) ve 8 bin 714 öğrenciyi kapsayacak büyüklüğe ulaşmıştır.

## 1.2 T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması



 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	9 / 41

### 1.3 Misyon, Vizyon ve Değerler

#### 1.3.1 Misyon

Ülkemizin geleceği olan gençlere; ulusal düzeyde eğitim veren, alanında çağın gerektirdiği bilgiye sahip, teknolojiye hâkim ve değişen dünya koşullarına uyum sağlayan elemanlar yetiştiren, saygın ve güvenilir bir yükseköğretim kurumu olmaktır.

#### 1.3.2 Vizyon

Ülkemizin sağlık ve sosyal alanlarında hizmet veren kurum ve kuruluşlarının ihtiyaç duyduğu yüksek nitelikli insan gücünü yetiştirmek ve bahse konu alanlar başta olmak üzere diğer mesleki alanlardaki istihdam sorunlarını çözmek için konusunda uzman, liderlik vasıfları olan, iyi eğitilmiş elemanların yetişmesini sağlamaktır.

#### 1.3.3 Değerler

- ✓ Evrensel Değerleri Gözetmek,
- ✓ Etik Kurallara Bağlı,
- ✓ İnsan Hakları,
- ✓ Demokrasi İlkeleri ile Geleceğe Katkı Sağlamak,
- ✓ Toplumsal Duyarlılık İlkesiyle Hareket Etmek,
- ✓ Toplumun Vicdanı ve Sesi Olarak Duyarlı Davranmak,
- ✓ Paydaş Memnuniyetini Esas Alarak Ekip Çalışması İçinde Başarıya Odaklanmak

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	10 / 41

## 1.4 Politikalar

### Kalite Politikası

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu kalite politikası; yüksekokulumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik planı doğrultusunda, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ile yönetim ve idari süreçlerde kalite güvence sistemini etkin şekilde işletmeyi esas alır. Bu kapsamda, kalite güvence süreçleri yüksekokulumuzun tüm akademik ve idari birimlerinde bütüncül bir yaklaşımla uygulanır, izlenir ve sürekli iyileştirilir.

Bu politika çerçevesinde Yüksekokulumuz;

- İç ve dış paydaşların kalite süreçlerine aktif katılımını sağlar,
- Sunulan hizmetlerden paydaş memnuniyetini artırmayı hedefler,
- Eğitim-öğretim ve idari süreçlerde sürekli iyileştirme anlayışını benimser,
- Öğrenci merkezli bir eğitim yaklaşımını esas alır,
- Toplumun bilimsel, sosyal ve kültürel gelişimine katkı sunar,
- Şeffaf, hesap verebilir ve etik bir yönetim anlayışı ile hareket eder,
- Kalite komisyonu ve kalite koordinatörlüğü aracılığıyla kalite yönetim sisteminin sürekliliğini güvence altına alır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	11 / 41

### **Eğitim-Öğretim Politikası**

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, eğitim-öğretim faaliyetlerini çağdaş bilimsel gelişmeler, sektör ihtiyaçları ve paydaş geri bildirimleri doğrultusunda yürütmeyi ilke edinmiştir.

Bu doğrultuda Yüksekokulumuz;

- Müfredatları paydaş geri bildirimleri ve kalite izleme sonuçları doğrultusunda düzenli olarak günceller,
- Fiziksel ve teknolojik altyapıyı eğitim-öğretimi destekleyecek şekilde geliştirir,
- Toplumsal ve çevresel sorunlara duyarlı, insan haklarına saygılı bireyler yetiştirir,
- Sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerle öğrencilerin psiko-sosyal ve fiziksel iyi oluşlarını destekler,
- MYO–sektör iş birliği çerçevesinde uygulama ağırlıklı, mesleki yeterliliği yüksek mezunlar yetiştirir,
- Eğitim-öğretim süreçlerini kalite güvence sistemi kapsamında izler ve sürekli iyileştirir.

### **Araştırma-Geliştirme (AR-GE) Politikası**

Yüksekokulumuz, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini kurumsal gelişimin ve toplumsal katkının temel unsurlarından biri olarak görür.

Bu kapsamda;

- Öğretim elemanları ve öğrenciler arasında araştırma kültürünün yaygınlaştırılması desteklenir,
- Stratejik amaç ve hedeflerle uyumlu araştırma ve proje faaliyetleri teşvik edilir,
- Üretilen bilgi ve çıktılar toplumsal değere dönüştürülür,
- Araştırma ve yayın faaliyetlerinin niteliği sürekli olarak artırılır,
- AR-GE süreçleri kalite güvence sistemi kapsamında izlenir ve değerlendirilir.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	12 / 41

### **Toplumsal Katkı Politikası**

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, toplumsal katkıyı kurumsal sorumluluğunun ayrılmaz bir parçası olarak ele alır.

Bu doğrultuda Yüksekokulumuz;

- Öğrencilerin aktif rol aldığı toplumsal duyarlılık projelerini destekler,
- Yerel yönetimler, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile iş birlikleri geliştirir,
- Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle toplumsal etkileşimi güçlendirir,
- Dezavantajlı gruplara yönelik faaliyetler yürütür,
- Toplumsal katkı faaliyetlerini kalite güvence sistemi kapsamında planlar, izler ve değerlendirir.

### **Liderlik, Yönetişim ve Kalite Politikası**

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, etik, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı ile yönetim süreçlerini kalite güvence sistemiyle bütünleştirerek yürütmeyi esas alır.

Bu kapsamda Yüksekokulumuz;

- Akademik ve idari süreçlerde tanımlı iş akışları ile sürdürülebilirliği sağlar,
- Paydaşların karar alma, uygulama ve değerlendirme süreçlerine katılımını önemser,
- Paydaş görüş ve geri bildirimlerini sistematik olarak değerlendirerek iyileştirme faaliyetlerine dönüştürür,
- Kalite komisyonları ve kalite koordinatörlüğü aracılığıyla kalite güvence sistemini etkin biçimde işletir,
- Stratejik plan, KİDR ve BİDR süreçleriyle kurumsal performansı izler ve geliştirir.

P-001–Kalite Politikası

P-002–Eğitim- Öğretim Politikası

P-003– Araştırma Geliştirme Politikası

P-004 – Toplumsal Katkı Politikası

P-005– Liderlik, Yönetişim ve Kalite Politikası

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	13 / 41

### 1.5 Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi, Ön Lisans Eğitim Öğretim, Akademik Programlar, Koordinatörlük ve İdari Birimler hizmet sunumlarını kapsamaktadır. Maslak Mahallesi Atatürk Oto Sanayi Sitesi 55. Sk No:2/1 Maslak – Sarıyer adresinde bulunan Yüksekokul’un eğitim ve idari faaliyetlerinin tamamını kapsamaktadır.

### 1.6 İletişim

**Unvanı:** T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu

**Adresi:** Maslak Mh. Atatürk Otoparkı Sitesi 55. Sk. No:2 **Maslak/İSTANBUL**

**Tel:**444 78 68 **F:**+90 212 250 95 53

**E-posta :** [info@sisli.edu.tr](mailto:info@sisli.edu.tr)

**Web Adresi:** [www.sisli.edu.tr](http://www.sisli.edu.tr)

**KEP Adresi :** [sislimyo@hs01.kep.tr](mailto:sislimyo@hs01.kep.tr)

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	14 / 41

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları

### 2.1. Kısaltmalar

**KEK:** Kalite El Kitabı  
**DD:** Diğer Doküman  
**DİF:** Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet  
**DŞ:** Dış Kaynaklı Doküman  
**FR:** Form  
**ISO:** Uluslararası Standartlar Organizasyonu  
**İA:** İş Akışı  
**KL:** Kılavuz  
**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi  
**LS:** Liste  
**P:** Politika  
**PL:** Plan  
**PR:** Prosedür  
**RİFT:** Risk ve Fırsat İzleme Tablosu  
**SÖ:** Sözleşme  
**SPİK:** Süreç Performans İzleme Karnesi  
**SRÇ:** Süreç  
**TL:** Talimat  
**YD:** Yönetim Dokümanı  
**YGG:** Yönetim Gözden Geçirme  
**YN:** Yönetmelik  
**YÖ:** Yönerge

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite yönetim sisteminin standarda uygunluğu açısından, ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

**Ürün:** T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

**Müşteri:** T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunun eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapıdan dolayı “Müşteri” tanımı T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış müşteri, T.C. İstanbul

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	15 / 41

Şişli Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak, iç müşteri ise Akademik ve İdari personel ve hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflarda “Paydaş” olarak kullanılmıştır.

#### **4. KURULUŞUN BAĞLAMLI**

##### **4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması**

Stratejik plan hazırlama aşamasında kuruma ait Swot Analizi gerçekleştirilir ve bu analiz sonucu Meslek Yüksekokulu'nu etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılır. İç konular Swot Analiziyle, kurum tarafından belirlenen kurumun Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise; SWOT analizi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda kurum tarafından algılanan Fırsat ve Tehditleri ifade etmektedir. Swot çalışması hem iç hem de dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile gerçekleşir. Swot analizinden çıkan sonuçlar Stratejik Plana stratejik faaliyet olarak dâhil edilir. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesinde 5 yıllık Stratejik Plan hazırlanır. İlgili stratejik plana Meslek Yüksekokulumuz internet sayfasından ulaşılabilir.

DIŞ HUSUS	
Ekonomik Faktörler	Döviz Kuru (Harcırah Ödemeleri, Öğretim Elemanı Maaşı Ödemeleri...)
	Enflasyon Oranları (Bütçenin etkili harcamasına engel olması)
	Sanayi ve İstihdam (Staj, İş İmkânları ...)
	Faiz Oranları (Kişi Borcu, İcra, ..)
	Şehrin Ekonomik Yapısı
	Proje ve Teşvikler
Sosyal ve Diğer Faktörler	Coğrafi Konum
	Yerel İşsizlik Oranları
	Mesleki Trendler
	Şehrin İmkânları (Yurt, Demografik, İklim Sosyal, Ulaşım, Güvenlik, Örf ve Adetler...)
Siyasi Faktörler	Siyasi İstikrar
	Uluslararası Anlaşmalar
	Bologna Süreci
	Akreditasyon
	Diploma Tanınırlığı
Teknolojik Faktörler	Erasmus Hareketliliği
	Eğitim Alanındaki Yenilikler
	Ar-Ge Çalışmaları
	Buluşlar, Hazır Yazılımlar, Paket Programlar
	Pazar Eğilimleri
	İstihdam Oranları
Yasal ve Düzenleyici Faktörler	YÖK 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
	4857 Sayılı İş Kanunu
	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
	ISO 9001: 2015 Standardı
	Meslek Yüksekokulumuz İş ve İşlemleri kapsamında kullanılan tüm Dış Kaynaklı Dokümanlar
İÇ HUSUS	
Alt Yapı Yeterliliği (Fiziki, Teknolojik, Kaynaklar Ulaşım ve Erişim)	Personel Bağlılığı
Personel Yetkinliği ve Yeterliliği	Personel ve Öğrenci Fiziki ve Sosyal Alanların
Kurum Kültürü	EBYS, OİS, KBS, vb.
Meslek Yüksekokulu-Sanayi İş Birliği	Yapılan Protokoller
Şeffaf Yönetim Anlayışı	Meslek Yüksekokulu tarafından belirlenen
Üst Yönetim Ulaşılabilirliği	Açılacak olan bölümler
Kuruluşun Ekonomik Gücü	Personel Eğitimleri
Öğrencilerin Yetkinliği ve Yeterliliği	Kurum İçi İletişim (Personel, Öğrenci)
Öğrenci İş ve İşlemleri	Kurum İç Kaynaklı Dokümanları
Güvenlik tedbirleri	Peyzaj ve Çevre Düzenlemeleri
Destek Hizmetleri Yeterliliği	Birimlerin özerkliği
Akreditasyon ve Bilimsel Faaliyetler	Kaynakların Verimli Kullanımı
Bütçe İmkânları	Meslek Yüksekokulunun şehirdeki konumu

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu iç ve dış paydaşlarını tanımlamış olup paydaşların beklentilerini belirlemiştir. Beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler beklentilerin analizleri doğrultusunda planlanmaktadır. Bu analizler dış paydaş memnuniyet anketi, çalışan memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi sonuçlarının değerlendirilmesi ile yönetilmektedir. Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin temel ilkesidir. İlgili taraflardan en önemlisi YÖK'tür. İhtiyaç ve beklentileri 2547 sayılı Kanunla belirlenmiştir ve gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir.

Paydaşlar	Beklenti	Paydaşlar	Beklenti
Öğrenciler	Yetkin Akademik Kadro	Aileler	Güvenlik
	Kariyer Planı		Kaliteli Eğitim
	Kampüs Fiziki İmkanları		Fırsat Eşitliği
	Ulaşılabilirlik		İş Fırsatı
	Kaliteli Eğitim (Kütüphane vb.)		Finansal Kolaylık
Çalışanlar	İmaj	Kamu Kuruluşları YÖK, ÖSYM, SGK	Mevzuata Uygunluk
	Kurumsallık		Sağlıklı Bilgi Alışverişi
	Kariyer Planı	Tedarikçiler	Topluma Fayda
	Adil Ücret Yönetimi		Zamanında Ödeme
	İş Güvenliği		Planlı Çalışma
	Uygun Çalışma Ortamı		İş Güvencesi
Kütüphane	Toplum	Fırsat Eşitliği	
Süreçlerin Etkinliği		Nitelikli İnsan Kaynağı	
Personel Performans Artışı		Sosyal Sorumluluğu Güçlü Bireyler	
İmaj		Araştırma ve Geliştirme	
Artan Öğrenci Sayısı		Toplumsal Sorunlara Çözüm	
Akreditasyon Kuruluşları	Tanımlılık	Rakipler	Kütüphane
	Standarda uygunluk		Rekabet
	Sürekli iyileştirme		Karşılaştırma
	Tetkik		Kurum stratejisi
	Dokümantasyon		
Planlama			

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	18 / 41

### 4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi, Ön Lisans Eğitim Öğretim, Akademik Programlar, Koordinatörlük ve İdari Birimler hizmet sunumlarını kapsamaktadır. Maslak Mahallesi Atatürk Oto Sanayi Sitesi 55. Sk No:2/1 Maslak – Sarıyer adresinde bulunan Yüksekokul’un eğitim ve idari faaliyetlerinin tamamını kapsamaktadır.

### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

#### 4.4.1. Genel

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001: 2015 standardı şartlarına uygun olarak süreç, süreç organizasyon şeması, süreç izleme ve ölçme yöntemleri belirlenerek uygulanmakta olup sürekli iyileştirme uygulamaları ile geliştirilmektedir. Süreç Kartı, Risk ve Fırsat İzleme Formları ile Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları oluşturularak süreçler yönetilmekte ve iyileştirilmektedir.

#### 4.4.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Süreçler ve bu süreçlerin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler Kalite Yönetim Sistemi web sayfasında tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	19 / 41

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu başta Yüksekokul Müdürü ve üst yönetim liderliğinde Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara liderlik etmekte olup, aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt eder.

- Kalite Yönetim sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli olarak önemi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir.
- Meslek Yüksekokulumuz stratejik planı ile uyumlu Kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.
- İç ve dış paydaş beklentilerinin analiz edilmesi yolu ile Kalite Yönetim Sistemi ve bağlamı ile olan uyumu sağlanmaktadır.
- İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir.
- Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikleri ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması güvence altına alınmaktadır.
- Stratejik Planın yürütülmesi için birimleri teşvik eder ve stratejiler için kaynak sağlar.
- Olası risklerin belirlenmesi ve Risk değerlerinin azaltılması faaliyetlerine destek verir.
- Sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik eder.

#### 5.1.2. Müşteri Odaklılık

Kurumumuzun temel uğraşı alanı olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu üst yönetiminin ve Kalite Yönetim Sisteminin öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak sistematik kurumsal yapıyı dizayn etmektir.

Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	20 / 41

Öğrenci, Çalışan, Dış paydaş memnuniyeti; memnuniyet anketleri ve dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

P-001–Kalite Politikası

P-002–Eğitim- Öğretim Politikası

P-003– Araştırma Geliştirme Politikası

P-004 – Toplumsal Katkı Politikası

P-005– Liderlik, Yönetişim ve Kalite Politikası

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

## 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşılmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Meslek Yüksekokulunun her birimine en az bir Kalite Sorumlusu belirlenmiştir.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	21 / 41

Kurumsal görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi amacıyla süreç bazlı görev tanımları ve organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmıştır. Görev tanımlarına ait liste her bir süreç için ayrı ayrı belirlenmiş olup, süreç kartı ekinde yer verilmiştir. Görev tanımları ve Organizasyon şeması Kalite web sayfası vasıtası ile tüm çalışanlara duyurulmuştur. Görevlerin gerektirdiği nitelikler yine görev tanımları içinde yer almaktadır.

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

#### 6.1.1. Genel

Meslek Yüksekokulumuzun stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin yönetilmesi için risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine, risklere verilecek cevapların belirlenmesine ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesi ve ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

#### 6.1.2. Belirleme Faaliyetleri

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sisteminde risk ve fırsatların belirlenmesi, süreçlere bağlı olarak Risk Analizine göre yürütülmektedir. Riskler süreç bazında değerlendirilerek "Risk Analizi Tablosu" ile takip edilmektedir. Risk ve fırsatlar yılda en az bir kere Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ve yılda en az 1 kere iç tetkikler ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir.

### 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

#### 6.2.1. Kalite Hedefleri

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler izlenmekte, takip edilmekte ve güncellenmektedir.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	22 / 41

### 6.2.2. Planlama

Süreçler bazında performanslar, ölçülebilir hedefler belirlenerek süreçlerin performansları takip edilmekte ve bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilmektedir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile doğru orantılıdır. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilmekte olup gerekirse güncellemeler yapılmaktadır. Riskler planlanırken risk kaynağını ortadan kaldırmak, yeni önlemler belirleyerek ilgili risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır. Kalite Yönetim Birimince Kalite Hedeflerine ulaşmak için; kalite faaliyet planları hazırlanır. Kalite hedefleri; ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilmeli, yılda iki defa olmak üzere bir yıllık zaman dilimini kapsamalıdır. Gerçekleşmeyen faaliyetlerin açıklaması Kalite Yönetim Birimi tarafından YGG toplantısında katılımcılara anlatılır. Tutmayan bir hedefin kalite faaliyet planı incelenir ve ilgili faaliyetin hedef üzerindeki etkisi sorgulanır. Eğer ilgili faaliyet hedefin tutması adına yeterli gelmemekte ise; bir sonraki sene değiştirilebilir.

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sistemini etkileyen tüm değişiklikler Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile süreçlere etkisi değerlendirilerek, değişiklikler yapılmakta olup gerekli güncellemeler düzenlenmektedir.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	23 / 41

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemiş olup temin etmektedir. Bunun haricinde çeşitli platformlarda ortaya çıkan güncel ve ani kaynak ihtiyaçları satın alma ile ilgili olarak hazırlanan iş akışlarına (<https://kalite.sisli.edu.tr/is-akislari/>) göre işlem yapılır. İç kaynaklardan karşılanabilen durumlarda dış alım yapılmaz, ihtiyaçlar iç kaynaktan karşılanır.

#### 7.1.2. Kişiler

Meslek Yüksekokulumuz bünyesinde kalite yönetim sisteminin kurumsallaşması ve sürekliliğinin sağlanması adına Kalite Yönetim Birimi (Kalite Koordinatörlüğü) kurulmuştur. Kalite Yönetim Biriminin (Kalite Koordinatörlüğü) sürekli gelişim misyonu çerçevesinde sistematik ve sağlıklı işlemesi için planlama ve örgütlenme faaliyetleri kapsamında programlar düzenlenmiş ve görevlendirmeler yapılmıştır. Kalite Yönetim Birimi (Kalite Koordinatörlüğü) Yüksekokul Müdürlüğü'ne bağlı bir birim olup Kalite Sorumlusu Yüksekokul Müdürü olarak belirlenmiştir. Kalite Sorumlusu sistemin gereği gibi uygulanması, ihtiyaçların sağlanması ve yönetiminden sorumludur.

Meslek Yüksekokulumuz geniş yapısı ve personel yetkinlikleri ön görülerek hemen hemen her birim için Kalite Komisyonunda yer verilmiştir. Süreçlerin işletilmesi için gerekli personel her bir süreç için organizasyon şemalarında belirlenmiştir. Meslek Yüksekokulu bünyesinde kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli nitelikte personel istihdamı sağlanmaktadır.

#### 7.1.3. Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır. Altyapı ihtiyaçları belirlenirken tüm personelin fikir ve görüşleri alınarak, iyileştirme çalışmalarına destek olacak talepler değerlendirilmektedir.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	24 / 41

Bakım onarım hizmetleri T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu İdari İşler Müdürlüğü aracılığı ile sağlanmaktadır. Müdürlük bünyesinde elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte ve sürekli olarak takip edilmektedir. Bu alt yapıyı desteklemek adına zamanla ortaya çıkan ihtiyaçlar için bütçe planlanır.

Meslek Yüksekokulumuz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısını sağlamaktadır. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı hizmetleri birimlerimizden Bilgi İşlem Müdürlüğü aracılığı ile sağlanmaktadır.

#### **7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre**

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu'nda hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Meslek Yüksekokulu bünyesinde çalışma ortamının fiziksel ve beşeri şartlarını sağlamak adına iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Çalışma ortamının fiziksel, sosyal ve psikolojik şartları ile ilgili olarak Çalışan Memnuniyet Anketi prosedürü kapsamında uygulanmaktadır. İlgili sorulara verilen cevapların analiz edilmesi sonucu eğer hedeflenen değer altında bir veri görülür ise; iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Meslek Yüksekokulu bünyesindeki yemekhane ve kantinlerde ilgili hijyen şartları sağlanmakta ve sürekli denetlenmektedir. Tüm bölgelerin temizlik kontrolleri ilgili sorumlular tarafından gerçekleştirilmektedir.

#### **7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları**

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda kullanılmakta olan bölüm/birimlerimizde bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmaktadır.

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Kurumsal bilgi T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Meslek Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere [www.sisli.edu.tr](http://www.sisli.edu.tr) web adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde Meslek Yüksekokulu ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	25 / 41

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere [sisli.edu.tr/kalite](http://sisli.edu.tr/kalite) adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

- Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- Projelerden alınan olumlu ve olumsuz dersler
- Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler
- İyileştirme sonuçları
- Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb...
- Dış kaynaklardan derlenen bilgiler

## 7.2. Yeterlilik

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır.

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Meslek Yüksekokulu personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından organize edilmektedir ve ilgili birimin adresinde <http://sisli.edu.tr/personel> yer almaktadır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim İnsan Kaynakları Müdürlüğü arşivinde bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmaktadır. İşe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları, özgeçmişi muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için uyum programı uygulanmaktadır.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	26 / 41

### 7.3. Farkındalık

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte kalite.sisli.edu.tr adresinde ise kalite yönetim sistem dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

### 7.4. İletişim

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yapısı doğrultusunda zaman zaman dikey işin niteliğine göre zaman zaman da farklı fonksiyon ve seviyeler arasında yatay olarak yerine getirilmesini temin edebilmek amacıyla;

- İç ve dış yazışmalar,
- Elektronik posta,
- Telefon, faks,
- Hizmet içi eğitimler,
- YGG toplantıları,
- Yüz yüze görüşmeler,
- Elektronik belgelendirme yönetim sistemi (EBYS),
- Meslek Yüksekokulunun web sitesi,
- Islak imzalı evrak,
- Sosyal Ağlar gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	27 / 41

## 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Meslek Yüksekokulu süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla kalite yönetim sisteminde yer alan temel dokümanlardan yararlanılmıştır.

- Yönetmelik ve kapsamlı işlemlerin tarif edilmesi için prosedürler yazılmıştır. Prosedür bir işi Kimin, Ne, Nasıl, Nerede, Niçin ve Ne Zaman yaptığını açıklamaktadır.
- İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol kriteri, performans kriteri, risk ve fırsatlarını belirlemek amacıyla süreç kartı oluşturulmuştur.
- Süreç içerisindeki faaliyetlerin akışını teknik bir dille, bilginin kolay ve net bir şekilde görülmesi iş akışları ile sağlanmıştır.
- Süreçler içerisinde kullanılan formların standart hale getirilmesi için formlar hazırlanmıştır.
- Meslek Yüksekokulu içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına görev tanımları oluşturulmuştur.
- Talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon, misyon, Stratejik Plan, Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Standardın gerektirdiği diğer doküman ve kayıtlar vb...

Tüm dokümanlar kalite yönetim sistemi kapsamında, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanmış olup, [kalite.sisli.edu.tr](http://kalite.sisli.edu.tr) adresinde yayınlanarak tüm personelin erişimine sunulmuştur.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	28 / 41

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Meslek Yüksekokulu dokümantasyon süreci PR-001-Doküman Kontrol Prosedürüne uygun olarak sürdürülmektedir.

Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler;

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Amblemi

Doküman Adı

Doküman No

İlk Yayın Tarihi

Revizyon Tarihi

Revizyon No

Sayfa No

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sistemi şartları gözetilerek ilgili birimler ve/veya Kalite Yönetim Birimi tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dokümanın hazırlanmasını önerebilmekte olup, bu konudaki öneriler Kalite Sorumlularına veya doğrudan Kalite Yönetim Birimine iletilmektedir.

Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü, Meslek Yüksekokulunun kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite Sorumlusu tarafından belirlenmektedir. Genel olarak dokümantasyonun ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları, Kalite Sorumluları veya Kalite Yönetim Birimince hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite Sorumlusu adına Kalite Yönetim Birimi tarafından gözden geçirilerek “Sistem Onayı” verilmektedir.

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	29 / 41

### 7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

#### 7.5.3.1. Kontrol

Kurum bünyesindeki tüm dokümanlara erişim Kalite web sayfası üzerinden yapılmaktadır. Basılı kopya olması gereken doküman ve kayıtlar ise; ilgili oldukları operasyon bölgesine son revizyonlu halleri ile bulunur.

#### 7.5.3.2. Kontrol Faaliyetleri

Tüm personel, kullandıkları dokümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle doküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar durumunda revizyon süreci başlatılmaktadır.

Kalite sorumluları, her yıl sonunda, uyguladıkları dokümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirip, revizyon gerektiren dokümanlar için revizyon süreci Birim Sorumlusu tarafından başlatılmaktadır.

Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda (örneğin, standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.) Kalite Sorumlusu ilgili tüm dokümantasyonun gözden geçirilmesini ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılmasını sağlamaktadır.

Revize veya iptal edilen dokümanların web sitesi üzerinden yayınlanan elektronik ortamdaki kopyaları Kalite Yönetim Birimi tarafından web sitesi üzerinden kaldırılarak personelin güncelliğini yitirmiş olan dokümana erişimi engellenmektedir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Kalite Yönetim Birimi tarafından <http://kalite.sisli.edu.tr> adresinde arşivlenmektedir.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	30 / 41

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Her Eğitim Öğretim yılının başında akademik takvim planlanır ve belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışı, prosedür vb. dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Meslek Yüksekokulumuz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Meslek Yüksekokulumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için süreçler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

### 8.2. Hizmetler İçin Şartlar

#### 8.2.1. Müşteri İle İletişim

Meslek Yüksekokulumuz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Meslek Yüksekokulumuz web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrenci dilek, şikayet ve önerileri ise çağrı merkezleri, sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri, ve şikayet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

#### 8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu program şartları YÖK tarafından belirlenmiş olup, öğrenci kayıt işleri ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. İlgili işlemler ile ilgili olarak dokümanlar tanımlanmıştır. Mevzuatlar (İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar) Meslek Yüksekokulunun web sayfasında [kalite@sisli.edu.tr](mailto:kalite@sisli.edu.tr) adresinde yer almaktadır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	31 / 41

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların gözden Geçirilmesi

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler Meslek Yüksekokulumuz tarafından gözden geçirilmektedir.

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartları yerine getirebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık var ise bunların giderilmesi sağlanır.

### 8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini e-mail, sms, web sayfası duyurusu, Öğrenci Bilgi Sistemi tarafından bilgilendirme yapılmaktadır. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite Yönetim Birimine bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi de değiştiriyor ise; bu bilgi için PR-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır ve tüm personelin ilgili değişiklikten haberdar olması adına Kalite Yönetim Birimi tarafından mail/üst yazı/web sitesi ile bilgilendirme gönderilir.

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Meslek Yüksekokulu yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmış olup, ürün ve hizmet tasarımı geliştirmesi olarak düşünülebilir.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	32 / 41

#### **8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü**

##### **8.4.1. Genel**

Meslek Yüksekokulumuz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma faaliyetleri hazırlanan iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Meslek Yüksekokulumuz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak ilgili yasal mevzuatlara uygun süreçler doğrultusunda yapılmaktadır.

##### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Meslek Yüksekokulu bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü seçilen Muayene Kabul Komisyonlar tarafından yapılır ve sonuçlar hakkında rapor hazırlanır. Kontrol sonucu kabul edilen ürünler ilgili kullanıcılara yönlendirilir. Kontrol sonucu red edilen ürünler tedarikçi firmaya geri gönderilir.

##### **8.4.3. Dış Tedarikçiler İçin Bilgi**

Tedarikçi performansları yılda en az 1 kere tedarikçiden hizmet alan birimler tarafından Tedarikçi Firma Değerlendirme Formu ile değerlendirilir ve Tedarikçi Listesi formu en az yılda/1 kez güncellenir. Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak değerlendiriciler tarafından performansı yeterli görünmeyen ve uygunsuz olanlar Tedarikçi Listesinden çıkarılır ve tedarikler çok uygun olan firmadan yapılır.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	33 / 41

## **8.5. Hizmetin Sunumu**

### **8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Eğitim öğretim hizmetlerinin şartlara uygun yürütülmesi için iş akışları, prosedürler, formlar ve Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu oluşturulmuştur. İş Akışları ve diğer dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Meslek Yüksekokulunda verilen hizmetlerin kontrolleri ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gereken ilgili mevzuatlarda tanımlanmaktadır. Kontrollerde mevzuatlara uyuma bakılır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan iş akışları hazırlanmış olup kalite web sayfasında yer almaktadır.

### **8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu'nda tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verir. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

### **8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, 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 KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	34 / 41

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu ön lisans-lisans öğrencilerinin ve tedarikçilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri 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 kağıtları
- Tedarikçilere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri, yiyecek içecek otomatları vb.)
- Kampüs içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
- Tedarikçilere ait fikri bilgiler

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Hem müşteri hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bunların zarar görmesi durumunda eğer zararın T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu tarafından verildiği tespit ediliyorsa gerekli zararın tazmin edilmesi sağlanır. Bu durum müşteriye (öğrenciye) veya dış tedarikçiye rapor edilir. Müşteri veya tedarikçiye ait mülkiyet ile ilgili dokümanede edilmiş bilgi muhafaza edilir.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	35 / 41

#### 8.5.4. Muhafaza

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemeler Satın alma Yönetmeliğine göre işlem görür. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol ve yetkilisi personeli tarafından gerçekleştirilir. Depo stoklarında azalan malzemeler için tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

- Tercih ve Tanıtım Birimi: Tanıtım malzeme ve materyalleri muhafaza edilmektedir.
- İdari ve Mali İşler Müdürlüğü: Meslek Yüksekokulu bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri, masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri muhafaza edilmektedir.
- İnsan Kaynakları Arşivi: Personel Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları muhafaza edilmektedir.
- Öğrenci İşleri Arşivi: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları muhafaza edilmektedir.
- Mali İşler Arşivi: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar muhafaza edilmektedir ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

#### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzlukları ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır.(Örneğin diploma hataları vb.) Ayrıca ilgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi mezun.sisli.edu.tr adresinden yapılmaktadır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	36 / 41

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda 6.3. maddesinde anlatılan değişikliklerin uygulama performansları rutin kontroller ve bazı durumlarda iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda da tekrar değişiklik yapılması sağlanır.

### 8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu

Eğitim ve öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim öğretim hizmetinin istenen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin yöntemler ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda yapılan her işlemin son kontrolünü yapan ve onayını veren kişilere gerek EBYS gerekse ıslak imzalı dokümanlar üzerinden ulaşım sağlanmaktadır.

### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirir. Düzeltici faaliyetlerin etkililiği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Bu tanımlamalar Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü altında açıklanmıştır.

PR-004- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	37 / 41

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Birimi görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır. Kalite Yönetim Birimince uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Meslek Yüksekokulu bünyesinde yer alan öğrencilerin memnuniyetleri için belirli dönemlerde memnuniyet analizleri ile öğrencilerin memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve talep-şikâyet kutuları imkânları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Meslek Yüksekokulu üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde müşterinin talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. Kalite Yönetim Sistemi eğitim öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir ve DİF (Düzeltilici İyileştirici Faaliyet) Formu doğrudan Kalite Yönetim Birimine iletebileceği gibi biriminin Kalite sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

İç Müşteri: Kurumda hizmet veren personel olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

Dış Müşteri: T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda eğitim öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenci, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlanmaktadır.

T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	38 / 41

kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarda uygun yöntemlerle izlenir.

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Meslek Yüksekokulu Birimlerince gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

## 9.2. İç Tetkik

### 9.2.1. Planlama

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite Yönetim Birimi tarafından LST-001-Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Soru Listesi Formu kullanılarak hazırlanır.

KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her akademik dönem içerisinde en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite Sorumlusu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

### 9.2.2. Gereklilikler

Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sisteminin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	06.04.2026
Revizyon No	1
Sayfa No	39 / 41

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Meslek Yüksekokulu üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geçmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır.

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

- Süreç performansları
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formları
- Bir önceki YGG takip faaliyeti
- Kalite Hedefleri
- Kalite Politikası
- Tedarikçi Performansı
- Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş memnuniyetleri
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb.
- İç ve dış tetkik sonuçları
- Öğrenci geri beslemeleri (öneri,talep,şikayet vb.)

#### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Gözden geçirme çıktısı, Kalite Yönetim Sisteminin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler toplantı Tutanak Katılım Tutanak Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	40 / 41

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Meslek Yüksekokulumuz hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, SWOT analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

### 10.2. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Meslek Yüksekokulumuz, talep-şikâyet kutusundaki veriler, çağrı merkezi ve paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler, yapılan memnuniyet anketleri ve çözüm destek sistemi verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

Bu duruma ek olarak analiz edilen verilerin bazı zamanlarda yeni faaliyetleri ve yeni projeleri tetikleyebilmektedir. Bu veriler sayesinde farklı bakış açısı kazanılarak yeni projelerin temeli oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmaktadır.

PR-04- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Meslek Yüksekokulumuz, Kalite Yönetim Birimi sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmakta ve bu tür çalışmaların artması sağlanmaktadır. Yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

 İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	06.04.2026
		Revizyon No	1
		Sayfa No	41 / 41

### 10.3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- İş Akışları
- Formlar
- Talimatlar
- Kılavuzlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları
- İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb...

### 10.4. SON HÜKÜMLER

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Yüksekokul Müdürü liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından güncelleştirilmesinden, iyileştirilmesinden T.C. İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu tüm personeli sorumludur.

### 10.5. EKLER

Kalite Yönetim Sistemi standart dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

- Formlar
- İş Akışı Şemaları
- Görev Tanımları
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu
- Süreç ve Performans İzleme Karnesi
- Prosedürler