



İSTANBUL
SAĞLIK VE
SOSYAL
BİLİMLER
MESLEK
YÜKSEKOKULU

İSTANBUL SAĞLIK VE
SOSYAL BİLİMLER
MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI
2023

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

İÇİNDEKİLER

1. KAPSAM	5
1.1. İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Tarihçesi ve Bugünü	5
1.2. İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması.....	5
1.3. Misyon, Vizyon ve Değerler.....	5
1.4. İletişim.....	6
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	6
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI.....	7
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	7
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	7
4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	8
4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	8
4.4.1.Genel.....	8
4.4.2. Doküman Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası.....	8
5. LİDERLİK.....	8
5.1. Liderlik ve Taahhüt	8
5.1.1. Genel	8
5.1.2. Müşteri Odağı.....	9
5.2. Politika.....	9
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması.....	9
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	9
6. PLANLAMA	10
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	10
6.1.1. Risk Belirleme Faaliyetleri	10
6.2. Kalite Hedefleri ve Planlanması.....	10
6.3. Değişikliklerin Planlanması.....	10
7. DESTEK	10
7.1. Kaynaklar	10
7.1.1. Genel	10
7.1.2. Kişiler.....	10
7.1.3. Altyapı.....	10
7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre.....	11
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	11

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

7.1.6. Kurumsal Bilgi	11
7.2. Yetkinlik	11
7.3. Farkındalık	12
7.4. İletişim	12
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	12
7.5.1. Genel	12
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	12
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	12
8. OPERASYON	12
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	12
8.2. Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi	13
8.2.1. Müşteri İle İletişim	13
8.2.2. Hizmetler İçin ilgili Şartların Tayin Edilmesi	13
8.2.3. Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	13
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	14
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	14
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü	14
8.5. Hizmetin Sunumu	14
8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü	14
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	14
8.5.3. Müşteri veya Tedarikçiye Ait Mülkiyet	15
8.5.4. Muhafaza	15
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	15
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	16
8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu	16
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	16
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	16
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	16
9.1.1. Genel	16
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	16
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	17
9.2. İç Tetkik	17
9.2.1. Planlama	17
9.2.2. Gereklilikler	17
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	18
9.3.1. Genel	18

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

9.3.2.	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	18
9.3.3.	Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları.....	18
10.	İYİLEŞTİRME.....	18
10.1.	Genel	18
10.2.	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	18
10.3.	Sürekli İyileştirme	19

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

1. KAPSAM

1.1. İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Tarihçesi ve Bugünü

Türkiye'nin İlk Tasarım Meslek Yüksekokulu olan T.C. Faruk Saraç Tasarım Meslek Yüksekokulu, Faruk Saraç Moda ve Sanat Vakfı tarafından, Milli Eğitim Bakanlığı'nın 9/2/2010 tarih, 2147 sayılı yazısı üzerine (4/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı kanunun ek 2'nci maddesine göre) Bakanlar Kurulu kararı ile 16/02/2010 tarihinde kurulmuş olup, 2010-2011 Eğitim Öğretim Yılında Bursa'da eğitime başlamıştır. 1852 yılında, ipekli kumaş ve halı üretimi yapan tarihi Fabrika-i Hümayun binasında kurulan Meslek Yüksekokulu ilk mezunlarını 2012 yılında vermiştir.

Yüksekokulumuzun bağlı olduğu Faruk Saraç Moda Sağlık Eğitim ve Sanat Vakfı ismi 30.01.2019 tarihi itibarıyla Türkiye Eğitim Sağlık Sanat ve Moda Vakfı olarak değiştirilmiştir. 25 Haziran 2021 tarihli Resmi Gazetenin 2547 sayılı kararı ile "İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu" ismini alan okulumuz; girişimci, yenilikçi, duyarlı, etik değerlere bağlı bireyler yetiştirme misyonuyla akademik hayatına devam etmektedir.

İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz, İstanbul Tarihi Yarımada'da bulunan yerleşkesinde öğrenci odaklı eğitim anlayışıyla mesleki yetkinliğe sahip bireyler yetiştirmektedir. Yüksekokulumuzda fizyoterapiden iç mekan tasarımına gastronomiden moda tasarımına kadar 15 farklı ön lisans programı bulunmaktadır.

1.2. İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması

Eklenecek

1.3. Misyon, Vizyon ve Değerler

Misyonumuz

Toplumun ve sektörün ihtiyaçlarına cevap veren, mesleki yetkinliğe sahip, girişimci, yenilikçi, duyarlı ve etik değerlere bağlı bireyler yetiştirmek.

Vizyonumuz

Öğrenci ve sektörün öncelikli olarak tercih ettiği, kişisel ve mesleki becerileri gelişmiş mezunlar yetiştiren; toplumsal ve sektörel gelişmelere yön vererek üniversiteleşmeyi hedefleyen bir yükseköğretim kurumu olmak.

Değerlerimiz

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü



1.4.İletişim

İstanbul Sağlık Ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Kurumsal İletişim Bilgileri	
Meslek Yüksekokulu Adı	İstanbul Sağlık Ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Kuruluş Tarihi	16.02.2010
Açık Adresi	Cankurtaran Mahallesi Kennedy Caddesi No:2 Ahırkapı Feneri Yanı Fatih/ İSTANBUL
Kurumsal Web Adresi	www.issb.edu.tr
Kurumsal E-posta Adresi	info@issb.edu.tr
Telefon Numarası	0850 811 18 18
Faks Numarası	+90 (224) 223 27 31

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Meslek Yüksekokulumuz Stratejik planı, kurumumuz Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar ile YÖKAK ölçütleri.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
BGYS	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

İSGYS	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi
İSSB	İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler
İSSBMYO	İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
YGG	Yönetimin Gözden Geçirilmesi
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
YÖKAK	Yükseköğretim Kalite Kurulu

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda görev, yetki ve sorumlulukları 2547 sayılı Yükseköğretim kanunu ile düzenlenmiştir. Meslek Yüksekokulumuzda iç ve dış faktörler göz önüne alınarak 5 yıllık Stratejik plan hazırlanır. Hazırlama aşamasında SWOT Analizi gerçekleştirilir. Bu analiz sonucu yüksekokulu etkileyen iç ve dış konular ortaya çıkarılır. İç konular; kurum tarafından belirlenen kurumun Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise; kurum tarafından algılanan Fırsat ve Tehditleri ifade etmektedir. Stratejik Plan 5 yılın sonunda revize edilerek internet sayfasında paylaşılır.

İç faktörler; İSSB değerleri ve kültürü, Misyon, vizyon, politikalar, teknolojik altyapı, mali kaynaklar, organizasyon yapısı, öncelikli alanlar, diploma, nitelikli eğitim ile paydaşlarımızın beklentileridir.

Dış faktörler; YÖK mevzuatı, YÖKAK mevzuatı ve ölçütleri, nitelikli kadro, sektörel beklentiler, uluslararası rekabet ve konumdur.

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda iç ve dış paydaşlarını tanımlamış ve beklentilerini tanımlamıştır. İç ve dış paydaşların beklentilerinin karşılanma düzeylerini belirlemeye yönelik uygulanan anketler ile beklentilerin analizlerinin yapılması planlanmaktadır. Sürekli geliştirme ve iyileştirme kalite yönetim sistemimizin temel unsurudur.

İç ve Dış Paydaşlar	Beklenti
Öğrenciler	Akademik Kadro ve Nitelikli Eğitim
	Mesleki Gelişim ve Kariyer
	Fiziki Ortam
	Kurum Kimliği ve İmajı
	Ulaşılabilirlik
Çalışanlar	Kurumsal Yapı
	İş Güvenliği
	Uygun Çalışma Ortamı ve Şartları
MYO Yönetimi	Tanınırlık
Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

	Aktif Personel
	Kurum Kimliği ve İmajı
	Artan Öğrenci Sayısı
	Yeni Programların Açılması
Kamu Kurum ve Kuruluşları (YÖK, ÖSYM, SGK)	Kanun, Yönetmelik Ve Mevzuata Uygunluk
	Kurum Ve Kuruluşlar Arası İletişim
	Toplumsal Yarar
Aileler	Nitelikli Eğitim
	Uzman Akademik Kadro
	Mesleğin Geleceğe Yönelik Kariyer Olanakları
	Ekonomiklik
	Güvenlik
	Fırsat Eşitliği
Toplum	Sosyal Sorumluluk Bilinci
	Alanında Yetkin Bireyler
	Araştırma Ve Geliştirme Faaliyetleri
Rakipler	Kurumun Geleceğe Yönelik Faaliyetleri
	Rekabet
	Kurumların Güçlü/Zayıf Yönlerinin İncelenmesi

4.3.Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

İSSB Meslek Yüksekokulu'nda ürün/hizmetin planlanması ve sunulmasında organizasyon şemasındaki tüm birimler KYS'nin kapsamına dâhil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış hususların şartları ve kurumumuzun ürün/hizmetleri dikkate alınmıştır.

4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

4.4.1.Genel

İSSBMYO'da kullanılan formlar, iş akışları, görev tanımları mevcut durumlar göz önüne alınarak hazırlanmıştır. İhtiyaç duyulan durumlarda geliştirme ve iyileştirmeye yönelik kalite yönetim proses çalışmaları planlanacaktır.

4.4.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler Kalite Koordinatörlüğü web sayfası ve iç kontrol otomasyonunda tanımlanmış olup herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5. LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Meslek Yüksekokulu Yönetimi, KYS'nin etkinliği sorumluluğunu alarak kalite politikası ve hedeflerini belirlemiş olup verdiği hizmet/ürünler ile ilgili olarak paydaşlarına taahhüt

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

ettiği kalitenin sağlanması, KYS'nin aktif kullanımı ve iyileştirilmesi, geliştirilmesi için belirtilen hususları yerine getireceğini taahhüt eder.

- Mevzuatların uygulanmasını,
- İç ve dış paydaşların memnuniyetini,
- İyileştirmenin teşvik edilmesini,
- KYS çerçevesinde belirlenen proseslerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin ve hesap verilebilirliğin sağlanmasını,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların belirlenmesi ve varlığının güvence altına alınmasını taahhüt etmektedir.

5.1.2. Müşteri Odağı

İSSBMYO Yönetiminin öncelikli hedefi, öğrencilerimizin nitelikli ve mesleğinde yetkin bireyler olarak toplumda yer almasını sağlamaktır. Bu hedefin gerçekleştirilmesi sürecinde öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmek, ihtiyaç ve beklentilerin sonuçlarına göre mevcut kaynakları kullanmak ve öğrenci memnuniyetini sağlamaktır.

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. Memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile müşteri beklentileri ölçülmekte ve değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler 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.

İSSBMYO 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 misyon, vizyon kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu üst yönetimi, kendisine bağlı tüm birimlerin sorumluluk ve yetkileri ile bunlar arasındaki ilişkileri tanımlamıştır.

Akademik ve idari birimlerin yöneticileri kendine bağlı çalışan personeli KYS konusunda bilgilendirerek tanımlanmış olan görev ve sorumlulukların eksiksiz uygulanmasını sağlamaktadır. MYO üst yönetim, ilgili görevler için belirlediği yetki ve sorumlulukları MYO içerisinde iç yazışmalar veya web ortamında kalite koordinatörlüğü sekmesinde duyurarak güvence altına almaktadır.

Yüksekokul Müdürlüğü (<https://www.issb.edu.tr/myo-yonetimi>)

İSSB Organizasyon Şeması (İç Kontrol Otomasyonunda bulunmaktadır)

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

6. PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Risk Belirleme Faaliyetleri

İSSBMYO bünyesinde riskler Stratejik Plan çalışmalarında tespit edilmektedir. Stratejik plan hazırlık çalışmalarında paydaşlarla görüşmeler yapılırken tespit edilen riskler için öngörülen önleyici faaliyetler planlanmakta ve takibi yapılmaktadır. SWOT analizi ile risk ve fırsatlar izlenmektedir.

6.2. Kalite Hedefleri ve Planlanması

İSSBMYO'da; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dahil, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedeflerini de içeren İSSB Stratejik Planı belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen bu hedefler her yıl iki kez akademik ve idari Faaliyet Raporları ile izlenmektedir.

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Meslek Yüksekokulu Kalite Koordinatörlüğü tarafından kalite hedefleri PUKÖ çevrimleri ile izlenmekte ve Kalite yönetim sistemini etkileyen tüm değişiklikler, süreçlere etkisi değerlendirilerek, gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

7. DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

Meslek Yüksekokulu'nun, KYS' ini uygulamak, sürdürmek ve iyileştirmek için ihtiyaç duyduğu personeli MYO üst yönetimi tarafından karşılanmaktadır. Kurumumuzun tüm satın alma süreçlerine ilişkin yöntem ve süreçler yönetmeliklere uygun olarak düzenlenmiştir.

7.1.2. Kişiler

İSSBMYO'da, 2547 ve 4857 sayılı kanunlar uyarınca personel istihdam edilmektedir. Akademik personel alımları, Öğretim Elemanı Görevlendirme Yönergesi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Meslek Yüksekokulumuzun idari birimlerinde görev almak isteyen adayların seçiminde ve atanmasında eğitim durumlarının yanında gerekli görülen alanlardaki sertifika ve belgelere sahip olunması dikkate alınmaktadır. Görevine yeni başlayacak olan idari personele hizmetin özelliğine göre İnsan Kaynakları Birimi tarafından çeşitli eğitimler verilmektedir.

7.1.3. Altyapı

Meslek Yüksekokulumuz Fabrikayı Hümayun binasının restorasyonu ile eğitim-öğretime başlamış olduğu için öğrencilerin kullanımına yönelik tesis ve alt yapılar konusunda kısıtlı olsa da, öğrencilerimizin hizmetine sunulmuş olan oyun salonu, tiyatro salonu, öğrenci kulüpleri salonu, yemekhane, kantin, mescit ve revir bulunmaktadır.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

İSSBMYO, mevcut mali kaynaklara bağlı olarak, öğrenci ve personelin performansını yükseltmek ve aktif katılımlarını arttırmak amacı ile çalışma ortamını fiziksel, çevresel ve diğer etkenleri dikkate alarak iyileştirmeyi hedeflemektedir. Her dönem sonunda iç ve dış paydaş memnuniyet anketleri düzenlenerek süreçler iyileştirilmektedir.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Meslek Yüksekokulumuzda temel süreç yapıları kapsamında iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetler, stratejik plan performans göstergeleri, YÖKAK performans göstergeleri ile ölçülmekte ve izlenmektedir. Göstergeler Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenmekte ve yürütülmektedir. Meslek Yüksekokulumuzda uygulamalı eğitimler için bulunan cihazlar eğitim amaçlı olarak kullanılmakta olup, kalibrasyon formları ile takip edilmektedir.

Referanslar:

İSSB Kalibrasyon Formu (<https://www.issb.edu.tr/kalite-guvencesi/kalite-dokumanlari>)

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Meslek Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere “www.issb.edu.tr” web adresini yayına almıştır. Web adresi sayesinde MYO ile ilgili hazırlanmış olan her türlü ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeye ulaşım sağlanabilmektedir.

Kurum içerisindeki Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere

“<https://www.issb.edu.tr/kalite-guvencesi/kalite-dokumanlari>” adresi kullanılmaktadır.

Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgileri;

- Stratejik Plan
- Kalite Formları
- Kalite Kurul Kararları ve Uygulanan Anketler
- YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları
- Yönetmelikler ve ilgili mevzuat örnek olarak verilebilir.

7.2. Yetkinlik

İSSBMYO’da yeni personelin atamasında ve işe başlamasında Yüksekokul Yönetimi yetkilidir. Personel pozisyonlarının tanımlamalarında mevzuat ve görev tanımlarında belirtilen kriterleri kullanılmaktadır. Personellerin görev tanımları KGS kapsamında dokümanite edilmektedir. Çalışan idari ve akademik tüm personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilmekte ve her yıl izlenmektedir. Eğitimler sonrası memnuniyet anketleri düzenlenerek yeni dönem için iyileştirmeler yapılmaktadır.

Referanslar:

Görev Tanımları (<https://www.issb.edu.tr/kalite-guvencesi/kalite-dokumanlari>)

Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planı ([..2022-2023 hizmet içi eğitimler.xlsx](#))

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

7.3.Farkındalık

İSSB tarafından, tüm çalışanların; kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için kalite koordinatörlük birimi, kalite sorumluları, kalite görevlileri ve kalite güvence komisyonuna KYS konusunda bilgilendirme yapmaktadır. Kalite koordinatörlüğü tarafından her yıl ekim ayında İdari ve Akademik personellerine, aralık ayında ise öğrencilere KGS semineri düzenlenerek bilgilendirilmektedir. Etkinlik takviminde etkinlikler/seminerler yayınlanmakta, web adresinde ise kalite yönetim sistem dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

7.4.İletişim

İSSB'de EBYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması için iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanılmaktadır. İSSB personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. İç kontrol otomasyonu, EBYS, mail gibi araçlarla iç iletişim sağlanmaktadır. Dış iletişim ise; internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler ile dış iletişim sağlanmaktadır.

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

İSSB'de, KYS süreçlerinin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla KYS dokümanları hazırlanmakta ve gözden geçirilerek iyileştirilmektedir. KYS dokümanlarına "<https://www.issb.edu.tr/kalite-guvencesi>" web adresinden ulaşılabilmektedir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

KYS'yi oluşturan dokümanların hazırlanması veya güncellenmesi Kalite Kurulu üyeleri tarafından yapılmaktadır. Hazırlanması veya güncellenmesi istenen doküman ilgili birim sorumlusu tarafından Kalite Kuruluna iletilir ve Kalite Kurulu tarafından doküman yapısı incelenir ve güncelleme sürecine uygun olarak güncelleme yapılır. Güncelliğini yitiren dokümanlar arşivlenerek saklanmaktadır.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

İSSB bünyesinde çalışan idari ve akademik tüm personel, kullandıkları dokümanları görev ve uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde uygulamalardaki değişiklikler nedeniyle doküman ile uygulama arasında oluşabilecek farklılıkların giderilmesi amacıyla revizyon süreci başlatılmaktadır. Kalite Kurulu tarafından incelenerek üst yönetime sunulmakta ve revizyon süreci başlamaktadır.

Revize edilen veya kullanımı iptal edilen dokümanların web sitesi üzerinden kaldırılarak erişimi engellenmektedir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar arşivlenmekte ve saklanmaktadır.

8. OPERASYON

8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

İSSB'de eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, öncesinde gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Her Eğitim-

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

Öğretim yılının öncesinde Akademik Takvim planlanır ve eğitim-öğretim süreçleri bu plan dahilinde yürütülür. Eğitim Öğretim Komisyonu tarafından iş takvimi oluşturularak tüm aşamalar detaylandırılır. Diğer Temel Süreçler belirlenen süreler dahilinde süreçler, iş akışları ve iş takvimleri gibi dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Yüksekokulumuzun hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Süreçleri, Stratejik Plan, kalite politikası, kalite hedefleri, paydaş ihtiyaç ve beklentileri, ilgili mevzuat ve standartlar tarafından belirlenmektedir. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde PUKÖ çevrimleri olarak tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirten dokümanlara (yasa, tüzük, yönetmelik vb.) atıfta bulunmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahasını kapsayan süreçler planlanmış; talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır.

8.2.Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi

8.2.1. Müşteri İle İletişim

İSSBMYO'nun çalışmaları ve etkinlikleri ile ilgili bilgiler web sayfası ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Bunlara ilave olarak afiş, broşür ve tanıtım faaliyetleri ile gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Öğrencilerin mevcut ve gelecekteki görüş, düşünce ve beklentileri dinlenip anlayarak uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Dilek, şikâyet ve önerileri geleceğe dönük plan ve strateji oluşturmada veri olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca Kalite Koordinatörlüğünce her yıl Aralık ayında öğrenci temsilcileri ve Yüksekokul yönetimi görüştürülerek istek ve beklentileri belirlenmektedir.

8.2.2. Hizmetler İçin ilgili Şartların Tayin Edilmesi

İSSB bünyesinde verilen tüm hizmetlere ait olan şartlar 2547 sayılı YÖK Kanunu ve ilgili diğer mevzuatlarda tanımlanmaktadır. İSSBMYO, sunduğu ürün/hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini (diploma, öğrenci belgesi, Bologna, transkript, kimlik belgesi vb.) kayıt altına almaktadır.

Referanslar:

Öğrenci Geri Bildirimleri

Öğrenci Memnuniyet Anketi (<https://www.issb.edu.tr/sites/default/files/2022-10/%C4%B0SSB%20%C3%96%C4%9ERENC%C4%B0%20MEMNUN%C4%B0YET%20ANKET%C4%B0.pdf>)

8.2.3. Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

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

Referanslar:

Öğretim Elamanı ve Ders Değerlendirme Anketi

Paydaş Anketleri (<https://www.issb.edu.tr/kalite-guvencesi/anket-formlari>)

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

İSSBMYO'da öğrencilere verilen hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin Eğitim Öğretim Komisyonu onayı ile öğrencilere duyurulması ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Eğitim Öğretim Komisyonu ile sağlanmaktadır.

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

İSSBMYO yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesinde 2547 sayılı YÖK Kanunu, YÖK tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Tasarım ve geliştirme süreçlerinin belirlenmesi ve uygulanmasında ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü

Meslek Yüksekokulumuz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından satın alma formları doldurularak üst yönetime iletilmektedir. Bu talepler doğrultusunda doğrudan temin yoluyla tedarikler 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.

Referanslar:

Satın Alma Formu

8.5.Hizmetin Sunumu

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

İSSBMYO'da sunulan hizmetlerle ilgili temel süreçlerin izlenmesi, Kalite Koordinatörlüğü tarafından mevzuat doğrultusunda ve kalite yönetim sistemi şartlarına uygun olarak hazırlanan kalite yönetim sistemi dokümantasyonu aracılığıyla yürütülür. Öğrencilere sunulan Yüksek Öğretim Hizmetleri sonucunda taahhüt edilen hizmet ile uygulama arasındaki farklılık, yetersizlik veya hata oluştuğunda, İSSBMYO üst yönetimi ve ilgili birim sorumluları bir araya gelerek farklılıkların ve yetersizliklerin giderilmesini sağlamaktadır.

Referanslar:

Ön lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği (<https://www.issb.edu.tr/sites/default/files/2022-06/Eg%CC%86itim%20O%CC%88g%CC%86retim%20ve%20S%C4%B1nav%20Yo%CC%88netmelig%CC%86isonhali.pdf>)

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

İSSBMYO'da tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. İSSBMYO bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi her yazışmaya ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

verir. Öğrencilerde; 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

İSSBMYO, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için KVKK kapsamında gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili EYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. İstanbul Sağlık ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda ön lisans 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
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

8.5.4. Muhafaza

İSSBMYO sunacağı ürün/hizmetin tüm aşamalarını planlamış ve kontrol etmektedir. İSSBMYO'nun faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar, Kurumumuz yazılı Yüksek Öğretim üst görüşleri ve YÖK saklama süreli standart dosya planı, arşiv yönergesine göre yapılmaktadır.

- Tanıtım Koordinasyonu Deposu: Tanıtım malzeme ve materyalleri saklanmaktadır.
- Ayniyat Deposu: Sarf malzeme ve ofis mobilyaları saklanmaktadır.
- İnsan Kaynakları Birimi Arşivi: İdari ve akademik tüm personelin özlük dosyaları saklanmaktadır.
- Öğrenci İşleri Birimi Arşivi: Öğrencilere sunulacak hizmetler ile ilgili olarak gerekli tüm bilgi ve evrakların muhafaza edildiği yer olup öğrencilere ait bilgi ve belgeler otomasyon sisteminde yedeklenmektedir. Öğrenciye ait kayıt ve sicil dosyaları saklanmaktadır.
- Satın Alma Birimi Arşivi: bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemelerin stokları güncel olarak kontrol edilerek izlenmekte olup giriş-çıkış kayıtları tutulmaktadır. Fatura ve mali evraklar saklanmaktadır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

İSSBMYO bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzlukları ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (Örneğin diploma hataları vb.). Ayrıca Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve ilgili birim öğrenci işleri tarafından mezun öğrencilerin takibi yapılmaktadır.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

İSSBMYO eğitim öğretim hizmetinde yapılacak değişikliklerde mütevelli heyeti onayının ardından YÖK onayı ile değişiklikler yapılmaktadır. Değişikliklerin kontrolü, kontrol / revize süreci kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu değişikliklere ait dokümanlar edilmiş bilgiler muhafaza edilir.

8.6.Hizmetin Piyasaya Sunumu

İSSBMYO eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen kalite niteliklerinin karşılanması, doğrulanması ve sürdürülebilirliği amacıyla kontrol noktaları belirlemiştir. Kontrol noktaları olarak 2547 YÖK Kanunu ve İSSBMYO Eğitim Öğretim Sınav Yönetmeliği prosedürleri belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet durumları kanun, yönetmelik ve yönerge de gösterildiği gibi uygulanmaktadır.

8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

İSSBMYO, KYS’de, belirtilen ürün/hizmetin tanımlanan şartlardan birisini sağlamadığı, yapılan kontroller sonucunda hatalı olarak ortaya çıktığı durumlar da “Uygun Olmayan Çıktı” olarak tanımlanmaktadır. Bunlar;

- Öğrenci memnuniyeti,
- Akademik ve idari personelin memnuniyet anketleri,
- Dokümanların tutarsızlığı.

Uygun olmayan çıktı düzeltildiğinde, çıktıya doğrulama işlemi uygulanmakta olup kalite şartlarını sağlama uygunluğu ölçülmektedir.

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

İSSBMYO, hizmetin uygunluğunu göstermek, KYS’nin uygunluğunu sağlamak, KYS’nin etkinliğini geliştirmek ve KYS’nin sürekliliğini sağlamak konuları için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme sürecini planlar ve uygular.

Referanslar:

Stratejik Plan (<https://www.issb.edu.tr/sites/default/files/2022-08/FSTMYO%20Stratejik%20Plan%C4%B1%202023-2027%20%281%29.pdf>)

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Meslek Yüksekokul bünyesinde yer alan öğrencilerin memnuniyetleri için her dönem sonu memnuniyet analizleri ile öğrencilerin memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve talep-şikâyet kutuları imkanları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Meslek Yüksekokul 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 Sürekli İyileştirme Formu doğrudan Kalite Koordinatörlüğüne iletebileceği gibi biriminin Kalite sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

İç müşteri, Yüksekokulunda birbirinden hizmet alan birimler olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kez periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

Dış müşteri, Yüksekokulunda eğitim-öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler ile Yüksekokul bünyesinde gerçekleştirilen araştırma-geliştirme faaliyetlerinden doğrudan faydalanan araştırmacılar, işletmeler ve diğer toplumdur. Verilen hizmetlerle ilgili dış müşterilerin/paydaşların memnuniyet düzeyleri yılda en az bir defa periyodik olarak ölçülür ve sonuçlar yönetime sunulur.

Referanslar:

Paydaş memnuniyet anketleri(<https://www.issb.edu.tr/kalite-guvencesi/anket-formlari>)

Öğrenci Geri Bildirimleri

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

İSSBMYO bünyesinde, Kalite Koordinatörlüğü tarafından KYS'nin etkinliği ve uygunluğunu belirlemek için gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anketi, idari ve akademik personel ile olan paydaş anket analizlerinden elde edilen verilerin kullanımı ile yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizleri:

- Ürün/hizmet uygunluğu,
- Öğrenci memnuniyet ve şikayetleri,
- KYS'nin etkinliği ve performansı,
- KYS'nin iyileştirme/geliştirme ihtiyaçları,
- Eğitim kalitesi,
- Paydaş memnuniyeti,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetler,
- Kalite hedefleri.

9.2.İç Tetkik

9.2.1. Planlama

İSSBMYO bünyesinde, KYS'nin etkinliğini ve performansını izlemek, sistem ile ilgili faaliyetlerin planlandığı şekilde yürütülmesini ve sürdürülebilirliğini sağlamak, iyileştirilmesi gereken faaliyetleri tespit etmek ve gerekli düzeltmeleri zamanında yapmak için iç kalite tetkikleri yapılmaktadır.

KYS'nin etkinliği için tetkik edilen birimin sorumlusu, iç tetkik sürecinde tespit edilen uygunsuzlukları iyileştirmekte ve bu iyileştirme için gerekli tedbirlerin kullanımını takip ederek raporlamaktadır.

9.2.2. Gereklilikler

Yüksekokulumuzda, kalite yönetim sisteminin ilgili KYS standardı ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütülmektedir.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

İSSB’de, Entegre Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda iki kez birimler tarafından Birim Faaliyet Raporu hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir ve Üst Yönetim koordinatörlüğünde Dönem Sonu Faaliyet toplantısı yapılır.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

İSSBMYO üst yönetimi, uygulanmakta olan yönetim sistemlerinin etkinliğini /performansını ve stratejik yönünü değerlendirmek için Faaliyet toplantıları düzenlemektedir. Bu kapsamda:

- Öğrenci memnuniyeti ve geri bildirimleri,
- Bir önceki Faaliyet toplantı raporları,
- Kalite hedefleri ve faaliyetleri,
- Kalite politikası ve KYS’ni etkileyebilecek uygulamalar,
- SWOT analizi,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Kaynakların durumu,
- Risk analizi ve fırsatları belirleme,
- Tedarikçilerin etkinliği ve performansı Faaliyet Raporunun girdilerdir.

Faaliyet Toplantılarının sonucunda kararların çıkması ve bunlar ile ilgili sorumlu kişi/lerin ve birim/lerin planlanma çalışmaları gerekmektedir. Alınan tüm kararlar mevcut durumu ve faaliyetleri iyileştirme/geliştirmeye yönelik alınmaktadır. Toplantı konuları,

- İyileştirme için fırsatlar,
- KYS’nin geliştirilmesine yönelik faaliyetler,
- Mevcut durumun dışında iyileştirmeler için gereken kaynaklardır.

İSSBMYO, Faaliyet toplantı raporlarını kalite koordinatörlüğünce muhafaza ederek arşivlemektedir.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme 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.

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

İSSB’de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; önleyici faaliyet, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme ve benzeri unsurları içerebilir.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Yüksekokulumuz, talep-şikâyet kutusundaki veriler, öneri merkezi ve paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler, yapılan memnuniyet anketleri ve çözüm destek sistemi verileri dikkate

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü

alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır. Kritik konular ise Müttevelli Heyetine sunularak iyileştirme faaliyetleri izlenmektedir.

10.3.Sürekli İyileştirme

İSSB’de, Entegre Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. İSSB; kalite politikası, Stratejik Plan göstergeleri, PUKÖ çevrimleri, YÖKAK izleme geri bildirimleri, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, Dönem Sonu Faaliyet raporlarını kullanarak Entegre Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referanslar:

İSSB Stratejik Plan (<https://www.issb.edu.tr/sites/default/files/2022-08/FSTMYO%20Stratejik%20Plan%C4%B1%2023-2027%20%281%29.pdf>)

PUKÖ Çevrim Formu (<https://www.issb.edu.tr/sites/default/files/2022-10/%C4%B0SSB%20PUK%C3%96%20KAYIT%20FORMU.pdf>)

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
Öğr. Gör. Feride AYDIN Kalite Koordinatörü	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ Yüksekokul Müdürü