



İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ

İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ İDARİ BİRİMLER KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO9001:2015

2022

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Kurumun Adı : T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi
Bağlı Olduğu Kuruluş : Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Faaliyet Gösterdiği Sektör : Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi : 2001
İlgili Mevzuat : 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

Kalite El Kitabı Süreç Sahibi

Prof.Dr. Necip ŞİMŞEK
Rektör
rektorluk@ticaret.edu.tr

Kalite El Kitabı Süreç Sorumlusu

Erdal CESAR Genel Sekreterlik
Genel Sekreter
ecesar@ticaret.edu.tr

Kalite El Kitabı Yazan & Düzenleyen

Ebru KURTULUŞ, Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü
Koordinatör
ekurtulus@ticaret.edu.tr

İstanbul Ticaret Üniversitesi Genel Sekreterlik, 2022
Tüm hakları saklıdır.

İletişim

İstanbul Ticaret Üniversitesi

Adres: Söğütözü Yerleşkesi: Örnektepe Mah. İmrahor Cad. No: 88/2, Beyoğlu 34445 / İstanbul
Küçükyalı Yerleşkesi: Küçükyalı E5 Kavşağı İnönü Cad. No: 4, Küçükyalı 34840 / İstanbul
Eminönü Yerleşkesi: Sarıdemir Mh. Ragıp Gümüşpala Cd. No: 14 Fatih 34134 / İstanbul

Telefon: 444 0 413

Web Sayfası: <https://ticaret.edu.tr/>

E-posta: stratejivekalite@ticaret.edu.tr & kalite@ticaret.edu.tr

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	6
1. KAPSAM	7
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	7
3. TERİMLER ve TARİFLER	7
4. KURULUŞUN BAĞLAMı	9
4.1. Kuruluşun Bağlamı	9
4.1.1. Tarihsel Gelişim.....	11
4.1.2. Organizasyon Şeması	12
4.1.3. Misyon ve Vizyon	12
4.1.4. Temel Değerlerimiz.....	13
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	13
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	14
4.4. Kalite Yönetim Sisteminin Prosesleri	14
4.4.1. Genel.....	14
4.4.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası	15
5. LİDERLİK.....	16
5.1. Liderlik ve Taahhüt.....	16
5.1.1. Genel	16
5.1.2. Paydaş Odaklılık	17
5.2. Politika	20
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	20
5.2.1.1 Kalite Politikası	20
5.2.1.2. Kalite Hedefleri	21
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	22
5.3. Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar	22
6. PLANLAMA.....	23
6.1. Risk ve Fırsat Belirleme Faaliyetleri.....	23
6.1.1. Genel.....	23
6.1.2. Belirleme Faaliyetleri	23
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama	23

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

6.3. Değişikliklerin Planlanması	24
7. DESTEK.....	25
7.1. Kaynaklar.....	25
7.1.1. Genel	25
7.1.2. Kişiler	25
7.1.3. Altyapı.....	26
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam	27
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	28
7.1.6. Kurumsal Bilgi	28
7.2. Yetkinlik.....	28
7.3. Farkındalık.....	29
7.4. İletişim	30
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi.....	30
7.5.1. Genel	30
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	31
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	31
8. OPERASYON	32
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol	32
8.2. Ürün ve Hizmetleri için Şartlar	32
8.2.1. Paydaşlar İle İletişim	32
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	33
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	33
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	34
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	34
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	35
8.4.1. Genel	35
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	35
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi.....	35
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	36
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	36
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	36
8.5.3. Müşteri ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	36
8.5.4. Muhafaza	37

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	37
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	38
8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	38
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	38
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	39
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	39
9.1.1. Genel	39
9.1.2. Paydaş Memnuniyeti	39
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	40
9.2. İç Tetkik	40
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	41
9.3.1. Genel	41
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri	41
Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları	42
10. İYİLEŞTİRME	42
10.1. Genel	42
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	42
10.3. Sürekli İyileştirme	43
10.4. İlgili Dokümanlar	43
10.5. Ekler	43

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm faaliyetlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; iç ve dış paydaş ve öğrenci memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir. Günümüzde rekabet arayışındaki bütün kurumlar, nitelik arttırıcı çalışmalar içerisine girmiştir. Kalite arayışındaki kurumlar sürekli iyileştirme ve bu iyileştirmenin devamlılığını sağlayacak bir kalite güvence sistemi kurulmasına odaklanmıştır. Bu süreçte üniversitelerin yürüttüğü faaliyetlerin etkin denetimi amacıyla kendilerini iç ve dış denetime açık hale getirmeleri de istenmektedir. Üniversitemizde, tüm paydaşlarımıza sunduğumuz hizmet süreçlerinin etkinliğini, etkililiğini ve verimliliğini sürekli iyileştirerek sürdürülebilir bir başarı ile gerçekleştirmeye devam edebilmek adına çıktığımız kalite yolculuğunda İdari Birimler Kalite Yönetim Sistemi'ni oluşturmuş bulunmaktayız.

Üniversitemiz idari yapılanmasında yönetim tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkinliğini arttırmak üzere hazırlanan ve İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır. İş akışı, proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, İstanbul Ticaret Üniversitesi'ni anlatan bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme ve son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümleri içermektedir. İstanbul Ticaret Üniversitesi, 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, Rektörlük makamının liderliğinde, Genel Sekreterliğin öncülüğünde, Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde hazırlanan Kalite Yönetim Sisteminin İstanbul Ticaret Üniversitesi idari süreçlerinde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

1. KAPSAM

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite El Kitabı yürürlükteki mevzuat şartlarına ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standardına uygun şekilde kalite yönetim sisteminin oluşturulmasını, oluşturulan sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanmasını, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımının gösterilmesini, sürekli iyileştirilmesi için gerekli şartların tespit edilmesini, yetki ve sorumlulukların belirlenmesini ve üçüncü taraflara İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimlerinde yürütülen kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermeyi amaçlamaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standardı kapsamında kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken tüm şartları içermekte olup Genel Sekreterliğe bağlı idari birimleri kapsamaktadır. Söz konusu idari birimler aşağıdaki gibidir.

- Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı
- Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı
- İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı
- Kariyer Merkezi Müdürlüğü
- Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- Mali İşler Daire Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- Satın Alma Müdürlüğü
- Yazı İşleri Müdürlüğü

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite El Kitabında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına ve bu standart çerçevesinde hazırlanan süreçlere, prosedürlere, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır.

3. TERİMLER ve TARİFLER

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi ve Kalite El Kitabı kapsamında, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler Standardında verilen terimler ve tarifler kullanılmıştır. Söz konusu terim ve tanımların açıklamaları, aşağıda sunulduğu gibidir:

Altyapı: Kurumun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımıdır.

Çalışma Ortamı: Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ile yönetsel ve organizasyonel faaliyetlerin doğrudan veya dolaylı olarak yürütüldüğü ortamdır.

Doküman: Kalite Güvence Sistemi'nin uygulamasında kullanılan kayıt, bilgi ve onun destekleyici ortamıdır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Etkililik: Planlanan sonuçlara ne derecede ulaşıldığı ve planlanan faaliyetlerin ne kadar gerçekleştirildiğidir.

Hizmet İçi Eğitim: Personelin göreve başladıktan sonra eğitim eksiklikleri doğrultusunda belirlenen ya da yeniliklere uyumunun sağlanması için yapılan eğitimidir.

İş Tanımı: Bir iş ile ilgili tüm görev, yetki ve sorumluluklar, raporlama ilişkileri, iş koşulları ile o işi yapmak için gerekli eğitim, beceri ve kişilik gibi niteliklerin tanımıdır.

Kalite El Kitabı: Kurumun Kalite Güvence Sistemi'ni tanımlayan çerçeve dokümandır.

Kalite Politikası: Kurum üst yönetimi tarafından paydaşlara taahhüt edilen, kurumun kalite ile ilgili genel anlayış ve prensiplerini belirten yazılı ifadedir.

Kurum: İstanbul Ticaret Üniversitesi'ni ifade eder.

Oryantasyon Eğitimi: İşe yeni başlayan personelin, kurumu tanınması ve kendi haklarından haberdar olarak kurumun işleyişine uyum sağlaması için verilen eğitimidir.

Paydaş: Kurumun karar ve faaliyetlerini etkileyebilen, bu karar ve faaliyetlerden etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi ve kurumlardır.

Politika: Kurumun üst yönetimi tarafından resmi olarak beyan edilen amaçları ve yönüdür.

Sistem: Birbirleriyle etkileşim içinde olan, ilişkili ve birbirine bağımlı ve bir bütün oluşturan nitel veya nicel değerlerin toplamıdır.

Sürekli İyileştirme: Belirlenen hedeflere ulaşma derecelerini etkin bir şekilde değerlendirmek ve bunları sistemi iyileştirmeye yönelik düzeltici faaliyetlerle desteklemektir.

Tetkik: KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirmedir.

Üst Yönetim: Genel Sekreter ve Yardımcısıdır.

Verimlilik: Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişkidir.

Yönetici: İdari birimlerin yöneticileridir.

Dış kaynaklı doküman: İstanbul Ticaret Üniversitesi dışında oluşturulan, Üniversitenin faaliyetlerini etkileyen, uyulması zorunlu veya ihtiyari olan dokümanlardır. (Kanunlar, Yönetmelikler, Şartnameler, Tebliğler, Standartlar, Esaslar, Kılavuzlar vb.)

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

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

İç Kaynaklı Doküman: İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından oluşturulan dokümanlardır.

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

Kalite El Kitabı: İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.

Kalite Hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durumdur.

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

KGS: Kalite Güvence Sistemi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

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

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

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

Kontrolsüz Doküman: Güncelliği garanti altına alınmamış bilgilendirme amaçlı dokümanlardır.

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

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

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

Proses: Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç-dış dokümantasyon, performans hedefleri, performans parametrelerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen dokümanlardır.

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

Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiği tarihi ifade eder.

Revizyon Numarası: Dokümanın kaç kez güncellendiğini ifade eder.

Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarihi ifade eder.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluşun Bağlamı

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS), idari birimlere entegrasyonu aşamasında idari birimlere ait SWOT analizi çalışması gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda yapılan İdari Birimler Paydaş Anketi içerisindeki SWOT analizinde kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen kuruluşun bağlamı doğrultusunda iç ve dış hususlar ortaya çıkarılmaktadır. Söz konusu anketteki analizden ortaya çıkan sonuçlar idari birimler kalite yönetim sistemi çalışmalarına dâhil edilir. Kalite Yönetim Sistemimizin amaçlanan hedeflere ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar aşağıdaki gibi belirtilmiştir.

İç Hususlar	Dış Hususlar
Üniversite idari birimlerinin yönetim niteliği	Ekonomik / finansal şartlar
Kurumsallaşma	Ekonomik krizler
Kurum idari birimlerinin imajı	İstanbul'un ticaret ve finans merkezi olması
Şeffaf yönetim anlayışı	Teknolojik değişiklikler
İdari kadro-akademik kadro iş birliği	Kültürel değişiklikler
Diploma etiketi	Sosyal değişiklikler
Değişime açıklık	İklim değişikliği
İdari personelin niteliği	Yükseköğretime yönelik yasal düzenlemeler
İdari personelin niceliği	Öğrenci kontenjanları

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Çalışan memnuniyetinin desteklenmesi	Üniversite sayılarının ve alternatif programların artması
Bilgi teknolojileri (bilgi., internet,vb.)	Rekabet Ortamı
Altyapı imkanları (elektrik, mekanik, mimari, peyzaj, vb.)	Sanayi-üniversite iş birliği
Eğitim /araştırma araç gereçleri (hibrid sınıflar, akıllı tahta, projeksiyon, vb.)	Uluslararası iş birliği
Üniversitenin fiziksel konumu	Ulusal kurum/kuruluşlar ile iş birliği
İTO ile iş birliği imkanları	
Kişilerarası iletişim	
Sanayi ile ilişkiler	
Paydaşlarla iletişim	
Mezunlarla ilişkiler	
Öğrenci ilişkileri	
İletişim imkânları	
Çağrı merkezi ve danışma imkânları	
Kamu kurum, kuruluşları ve STK'lar ile iletişim ve etkileşim seviyesi	
Toplumla ilişkiler	
Tedarikçiler	
Sosyal medya imkânları	
Staj imkânları	
İş birliği imkânları	
Kurs /seminer/sertifikalı eğitimlerin niteliği & niceliği	
Mali imkânlar	
Öğrencilerimizin mezuniyet sonrası bilgilendirilmesi, yönlendirilmesi hizmetleri	
İstihdam imkânları	
Fiziksel imkânlar	
Öğrenci Topluluklarına sağlanan imkânlar	
Sosyal imkânlar	
Kültürel ve sanatsal imkânlar	
Sportif imkânlar	
Burs imkânları	
Güvenlik hizmetleri	
Temizlik hizmetleri	
Sağlık hizmetleri	
Yiyecek / içecek hizmetleri	

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü, tarafından iç ve dış paydaşların bir araya gelmesi ile kurum idari birimlerinin güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile her 2 yılda bir SWOT analizi gerçekleştirilir. Bu süreç, Üniversitemiz idari birimlerinin hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatlarımızın saptanmasında en önemli araçtır. Bu doğrultuda üniversitenin bağlamı doğrultusunda iç ve dış hususların amaç ve etkileşim risk ve fırsat potansiyelinin ve güçlü ve zayıf yönünü ifade eden bağlam tablosu oluşturulur ve İdari Birim Kalite Komisyonu görüşleri alınarak son haline getirilir. Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarından söz konusu SWOT analizi sonuçları ve üniversitenin bağlam tablosu Yönetim Gözden Geçirme toplantıları aracılığıyla gözden geçirilmektedir.

Üniversitemiz, iklim değişikliğinin operasyonel süreklilik (örneğin aşırı hava olayları), kaynakların sürdürülebilirliği (enerji, su) ve altyapı yeterliliği üzerindeki potansiyel etkilerini, hizmet kalitesini etkileyebilecek önemli bir dış husus olarak kabul eder ve bu doğrultuda risk ve fırsatlarını yönetir.

İlgili Dokümanlar

- KYS.TB.01 Bağlam Tablosu

4.1.1. Tarihsel Gelişim

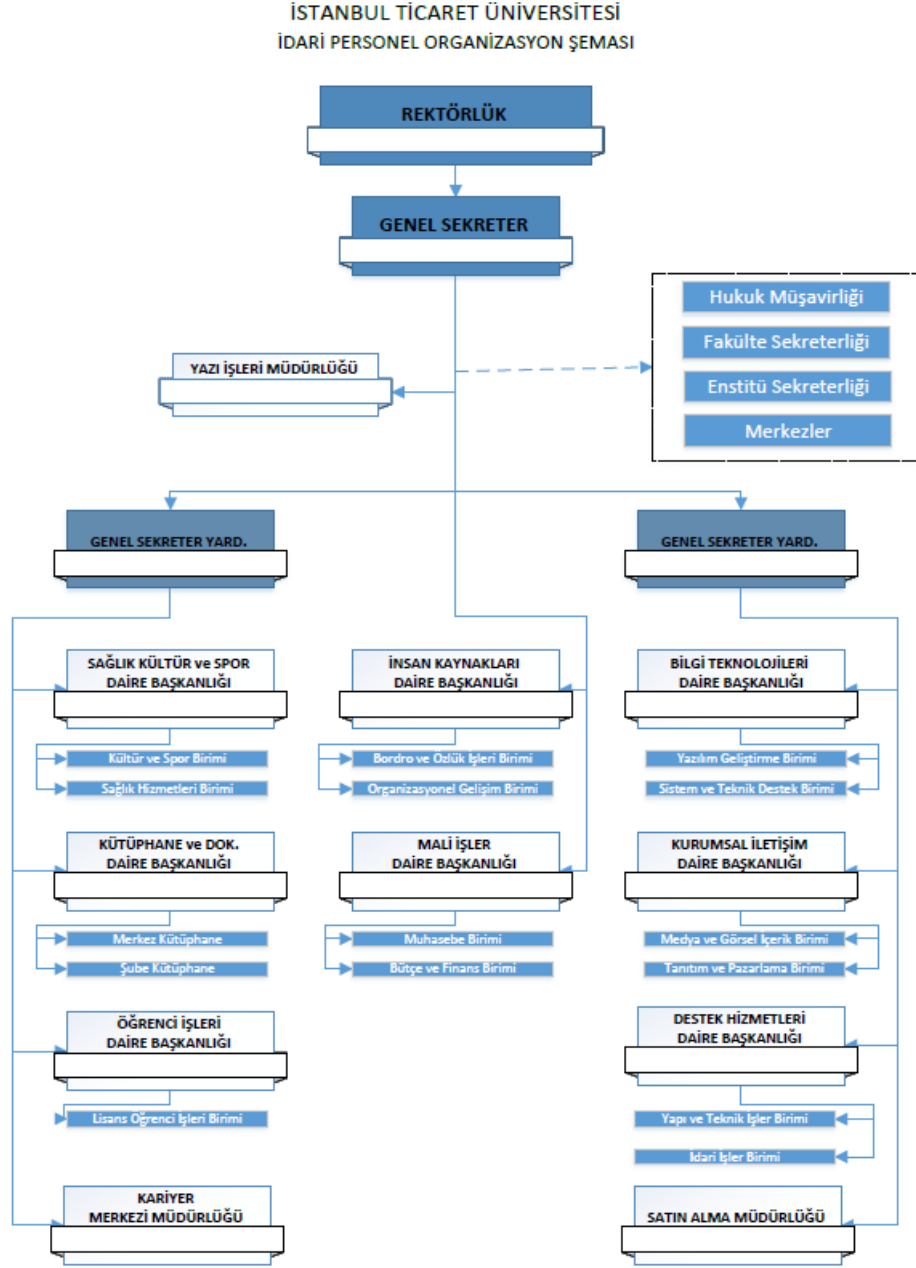
İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul Ticaret Odası Eğitim ve Sosyal Hizmetler Vakfı tarafından 2001 yılında kurulmuş olup bünyesinde 6 Fakülte (İşletme, Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım, İnsan ve Toplum Bilimleri, Hukuk, İletişim Fakülteleri), 1 Meslek Yüksekokulu, İngilizce Hazırlık Programı ve 2 Enstitü (Lisansüstü Eğitim, Ticaret ve Finans Enstitüleri) ile 15 Uygulama ve Araştırma Merkezi yer almaktadır. Üniversite, 130 öğrenci ile başladığı eğitim-öğretime 8822 öğrenci, 262 akademisyeni ve 213 idari personeliyle devam etmektedir.

Dünyanın kültür başkentlerinden biri olan İstanbul'un önde gelen semtlerinden Sütlüce, Küçükyalı ve Eminönü 'nünde konumlanan yerleşkelerde, bilimsel ve teknolojik gelişmelere paralel eğitimin yanı sıra kültür ve sanat faaliyetleri ile küresel ölçekte araştırma yapabilme imkânları bir aradadır. 140 yıllık geçmişiyle dünyanın önde gelen odalarından İstanbul Ticaret Odası (İTO)'nın varlığı, üniversiteyi tercih eden her bir öğrencinin mesleki donanıma sahip, teoriyi ve pratiği hayatın gerçeklerinden kopmadan bütünleştiren evrensel bir eğitim almasında büyük rol oynamaktadır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	--------------------------------	---

4.1.2. Organizasyon Şeması



4.1.3. Misyon ve Vizyon

İstanbul Ticaret Üniversite'nin misyonu araştırma faaliyetleriyle topluma değer katmak, bilimsel temelli öğretim ve uygulamalı eğitimle akademi ve iş dünyasının ihtiyaç duyduğu nitelikli bireyleri yetiştirmektir. İstanbul Ticaret Üniversite'nin vizyonu uluslararası düzeyde bilim, araştırma, eğitim ve öğretim faaliyetleriyle, topluma ve iş dünyasına yön veren, öncü bir üniversite olmaktır. Bu bağlamda, Üniversitemiz Genel Sekreterliği'nin misyonu, çağın

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
---	--	-----------------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

gereklerine uygun, etik ve insani değerleri göz ardı etmeyen, iç ve dış paydaşlarla iletişimi güçlü, Üniversitenin idari teşkilatının verimli, düzenli ve uyumlu çalışmasını sağlayan, Üniversite Stratejik Planına uygun idari altyapı ve destek hizmetlerinin tesis ve idamesini güçlendirerek idari birimlerde etkili performans yönetimini sağlamaktır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Genel Sekreterliği vizyonu kendisi ve bağlı idari birimlerince hızlı ve verimli hizmetin üretildiği, tüm süreçleri kapsayan uyum ve iş birliğinin sağlandığı, şeffaflığa dayalı, iç ve dış paydaşlarımıza karşı duyarlı kurumsal bir yapı oluşturmaktır.

4.1.4. Temel Değerlerimiz

- Bilimsel ve Eleştirel Düşünce
- Bilgi, Beceri ve Yetkinlik Odaklı
- Milli, Ahlaki ve Evrensel Değerlere Bağlılık
- Girişimcilik ve Yenilikçilik
- İş Dünyası ve Paydaş Odaklı
- İnsani Gelişime ve Topluma Katkı
- Sürdürülebilirlik Odaklılık

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri mevzuat hükümlerini, toplumsal sorumlulukları ve çevresel bağlamı da dikkate alarak hizmetlerinden etkilenen iç ve dış paydaşlarını tanımlamıştır. İlgili iç ve dış paydaşlara sunduğu hizmet ile ilgili ve bu hizmet üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili taraflar ile düzenli olarak İstanbul Ticaret Üniversitesi Paydaş Anketi ile SWOT analizi yapılmaktadır. Söz konusu anketin analizi yapılmakta ve sonucunda sürekli iyileştirme temelli Kalite Yönetim Sistemi anlayışıyla paydaşların kalite, sürdürülebilirlik ve verimlilik ihtiyaç ve beklentilerin karşılanmasına yönelik faaliyetler planlanmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri sunduğu hizmetlerle ilgili her yıl düzenli olarak memnuniyet anketleri yapmaktadır. Özellikle en önemli paydaş olan öğrenci, akademik ve idari personele sunulan memnuniyet anketleri sonuçlarına göre ihtiyaç ve beklentiler analiz edilerek belirlenmekte ayrıca şikâyet ve önerileri değerlendirilerek bunlara yönelik iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. İdari birimlere ait süreçlerde anketler Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu onayı ve değerlendirmesi ile yapılmaktadır.

İlgili tarafların en önemlisi Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)'dur. YÖK ihtiyaç ve beklentileri 2547 Sayılı Kanun ile belirlenmiştir ve söz konusu kanun kapsamında gereği yapılmaktadır. İlgili tarafların şartları sözleşmeler ve yasal mevzuatlar ile belirlenmiştir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi çalışmaları kapsamında en önemli ilgili taraf Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)'dır. YÖKAK gereklilikleri "Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği"nde belirlenmiş olup İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi yapılanması bu doğrultuda oluşturulmuştur.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İlgili Dokümanlar

- KYS.LS.03 İç & Dış Paydaş Listesi
- KYS.ANK.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi İdari Birimleri Paydaş Anketi
- KTP.ANK.01 Okuyucu Anketi
- KTP.ANK.02 Veri Tabanı Anketi
- KM.ANK.01 İş Dünyasının Mezunların Yeterlilikleri ile İlgili Memnuniyet Düzeyi Anketi
- KM.ANK.02 Mezun Memnuniyet Anketi
- İNS.ANK.01 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- İNS.ANK.02 Akademik Personel Memnuniyet Anketi

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülebilirliğinin sağlanması, sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaşların beklentileri ve atıf yapılan ilgili tarafların şartlarının karşılanması ve kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturularak Genel Sekreterliğe bağlı idari birimlerin hizmet sunumları ile bu hizmet ve faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

Genel Sekreterlik idari birimleri olarak öğrenci işleri hizmetleri, sistemsel, yazılım ve donanımsal hizmetler, mali işler hizmetleri, satın alma hizmetleri, yazı işleri hizmetleri, sağlık hizmetleri, kültür ve spor hizmetleri, güvenlik, temizlik ve yemek hizmetleri, yapı ve teknik işlerine yönelik altyapı hizmetleri, kariyer merkezi hizmetleri, tanıtım ve pazarlama hizmetleri, kütüphane hizmetleri ve kurumsal iletişim hizmetlerini kapsamaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin hiçbir madde kapsam dışı bırakılmamıştır.

4.4. Kalite Yönetim Sisteminin Prosesleri

4.4.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standart şartlarına uygun ve kurumun stratejik planına paralel olarak ihtiyaç duyulan prosesler, birbirleri arasındaki etkileşimleri belirtilerek oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. Kurum içerisinde oluşturulan kalite yönetim sistemi, PUKÖ çevrimine göre uygulanan, sürekliliği sağlanan ve sürekli iyileştirilen bir model olarak kullanılmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler için aşağıda belirtilen uygulamalar yapılmıştır.

- a) Proseslerin istenen girdi ve çıktıları belirtilmiştir.
- b) Proseslerin sırası ve birbiri ile etkileşimler belirtilmiştir.

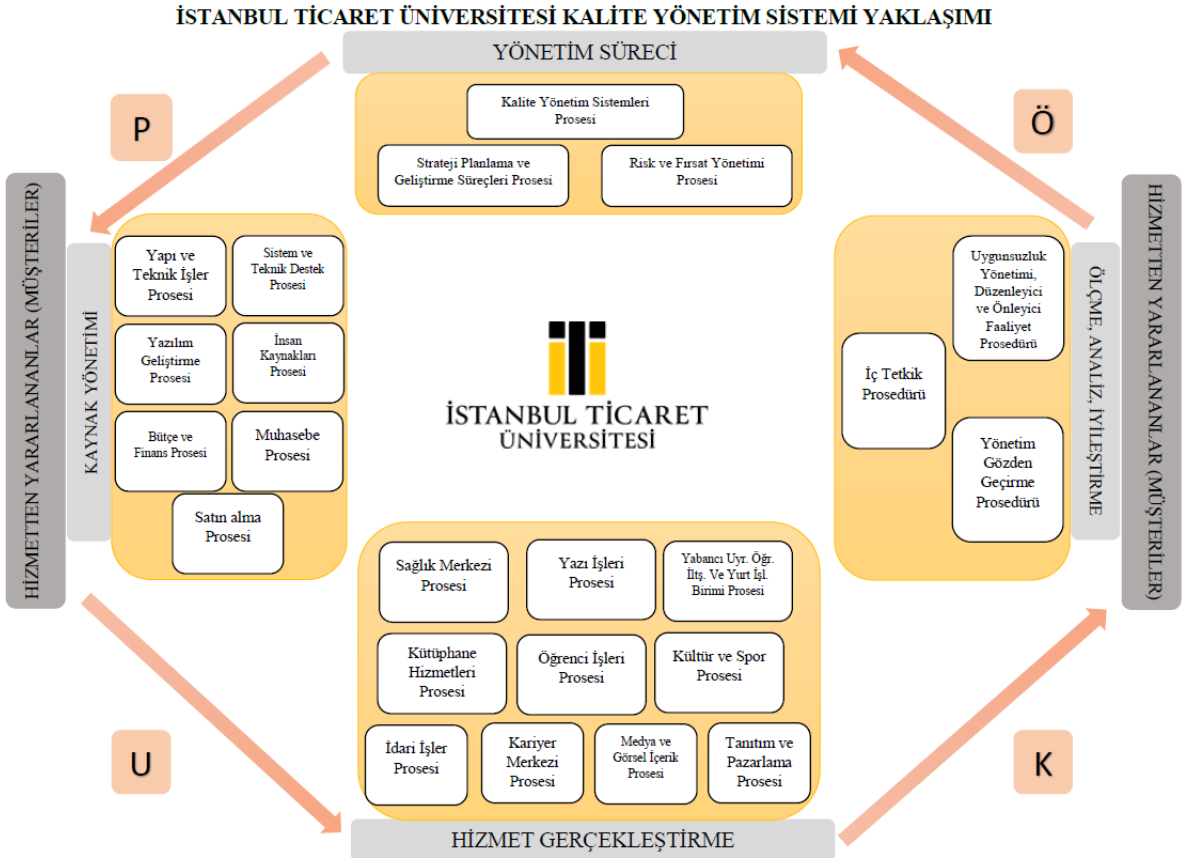
Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

- c) Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemlerin (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- d) Proseslerin ihtiyaç duyulan kaynakları belirtilmiştir.
- e) Prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir.
- f) TS EN ISO9001:2015 KYS sistemi 6.1. standart maddesi şartlarına göre risk ve fırsatlar belirtilmiştir.
- g) Prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirlenmiştir.
- h) Proseslerin ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli önlemler alınmıştır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.LS.04 Süreç Listesi



4.4.2. Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

Istanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak proseslerin işletimini desteklemek ve planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için “Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü”ne göre dokümantasyon oluşturularak kayıtların muhafazası ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

“Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü”ne göre tüm Prosesler, İş Akış Şemaları, Planlar, Prosedürler, Listeler, Formlar, Organizasyon Şemaları, Misyon Vizyon Bildirgeleri, Kılavuzlar, Talimatlar, Yönergeler, Yönetmelikler, vb. doküman edilmiş bilgi ile tanımlanmaktadır. Dokümantasyonun ve genel olarak Kalite Yönetim Sisteminin tanıtımı olarak da “İstanbul Ticaret Üniversitesi İdari Birimleri Kalite El Kitabı” yayınlanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin yönetilmesi için gerekli olan tüm doküman edilmiş bilgiler İstanbul Ticaret Üniversitesi ortak server dosyasında tanımlanmış ve ilgili tüm iç paydaşlar tarafından ulaşılabilir duruma getirilmiştir.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.01 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KYS.KE.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi İdari Birimler Kalite El Kitabı

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi Genel Sekreterliği, üst yönetim olarak İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması için gerekli altyapının hazırlanması, uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğin sağlanması için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini aşağıda belirtilen yöntemlerle taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

- a) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen proseslerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli olarak takibi sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilmektedir.
- b) İstanbul Ticaret Üniversitesi Stratejik Planı ile uyumlu Kalite Politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur.
- c) Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, Üniversite idari birimlerine ait ana faaliyetlere ilişkin prosesler ile entegre olduğu güvence altına almıştır.
- d) Risk Temelli Süreç Yönetiminin benimsendiği politika ve prosedürler belirlenmiştir. Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının birim yöneticileriyle ve kalite temsilcileriyle yapılan toplantılarda paylaşılmakta ve teşvik edilmektedir.
- e) Kalite Yönetim Sistemi için gerekli insan kaynağı, fiziki kaynaklar, mali kaynaklar ve diğer kaynakların varlığı Üniversite politikaları ve süreçleri aracılığıyla güvence altına alınmaktadır.
- f) Etkin kalite yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması idari birim kalite toplantıları, eğitimler ve iç tetkikler ile sağlanmaktadır.
- g) Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarını ulaşması proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır.
- h) Genel Sekreterlik, Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü, İdari Birim Kalite Komisyonu ve idari birimlerde görev yapan kalite elçileri aracılığıyla kalite süreçlerine

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

katkı sağlayan personelin nitelikleri belirlenerek ve bunların çalışmaları desteklenerek Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlanmaktadır. Üniversite idari birimlerdeki kalite çalışmaları idari yöneticiler ve kalite elçileri tarafından yaygınlaştırılmaktadır.

- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir.
- j) İlgili yönetim görevlileri, Kalite Yönetim Sisteminin kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından sistemsels görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik etmektedir.

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Yükseköğretim kurumu olan İstanbul Ticaret Üniversitesi faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrenci olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda, üst yönetiminin ve Kalite Yönetim Sisteminin öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak kurumsal yapıyı kurgulamaktadır. İlâveten; tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri analiz edilip değerlendirilerek sürekli iyileştirmelerle süreçler düzenlenmektedir. Süreçler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek paydaş memnuniyetlerinin arttırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır.

Öğrenci merkezli ve çözüm odaklı çalışmayı esas alan Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde yürütülen tüm işlemler öğrencilerin özlük hakları kapsamında mevzuatlar çerçevesinde gerçekleştirilmekte, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerine uygun destek ve danışmanlık hizmeti verilmektedir. Öğrenci odaklı anlayışı ile sürekli gelişen bilgi ve teknolojiyi kullanarak öğrencilerin sorunları güvenli ve hızlı bir şekilde çözümlenmektedir. Bu doğrultuda; YÖKSİS entegrasyonu ile transkript ve öğrenci belgelerinin e-devlet üzerinden verebilmekte, mezun öğrenciler diploma başvurularını İstanbul Ticaret Üniversitesi web sayfası üzerinden online olarak yapabilmekte ve diploma hazırlanma aşamaları Diploma Başvuru ve Takip Sistemi yazılımı ile online olarak takip edilebilmekte, aday öğrencilerin kayıt için gerekli bilgileri vermesi, kayıt ve burs belgelerini sunması, burs başvurusu yapması için e-devlet üzerinden e-kayıt yapması sağlanabilmekte ve aktif öğrencilerin ise yeni burs başvurusu yapması ve burs belgelerini sunması işlemleri, yerleşkelere gelmek zorunda kalmadan internet üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Öğrencilerin soru ve sorunlarına en hızlı ve etkili şekilde geri dönüş sağlayabilmek amacıyla İstanbul Ticaret Üniversitesi web sayfası üzerinden ulaşabilecekleri “Bim Destek” ticket sistemiyle talepler alınmakta ve aynı gün içerisinde öğrencilerimize geri dönüş sağlanmaktadır.

Öğrencilerden gelen geri bildirimler ve sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmaya yönelik olarak; İstanbul dışında ikamet eden öğrencilerin talepleri doğrultusunda kargo ile diplomaların gönderimi ile ilgili süreç tasarlanarak uygulanmaktadır. İstanbul Ticaret Üniversitesi Burs Yönergesi sadeleştirme çalışması ile öğrencilerimiz için daha yalın ve anlaşılır Lisans ve Lisansüstü Burs Yönergesi olarak ayrı iki yönerge hazırlanarak, Mütevelli Heyeti onayı ile yürürlüğe girmiştir. Uzaktan Eğitim süreci ile Black Board yazılımı ve Öğrenci Bilgi Sistemi entegrasyonu sağlanarak uzaktan eğitim faaliyetleri etkili bir şekilde yürütülmesine imkân sağlanmıştır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Öğrenciler, Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) üzerinden ödeme bilgisini, ders programını, sınav notlarını, başarı notlarını görebilmekte ve ders seçimini, ödemesini çevrimiçi olarak yapabilmektedir. Öğrenci Bilgi Sistemi ile uzaktan eğitim sistemi arasında yapılan entegrasyon ve sınıfların uzaktan eğitime daha uygun duruma getirilmesi ile pandemi döneminde uzaktan eğitim süreçleri sorunsuz olarak gerçekleştirilmiştir. Tüm öğrenciler Office 365 hizmetlerini (50 GB e-posta, 1 TB onedrive, office yazılımları) ve SPSS yazılımını kullanabilmek ve Üniversite yerleşkelerinde hız ve kota sınırı olmaksızın internet erişimi yapabilmektedir. Üniversite yerleşkelerinde güncel bilgisayar laboratuvarları ile eğitim hizmeti verilmektedir.

Öğrencilerin kişisel gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla Kariyer Merkezi Müdürlüğü tarafından kariyer, mezun, kitap ve STK sohbetleri düzenlenmektedir. Öğrenci Hamiliği Projesiyle öğrencilerle iş dünyasından kişileri bir araya getirerek iş insanlarının öğrencilere tecrübe ve deneyimlerini aktarmalarını sağlamaktadır. Zorunlu ve gönüllü staj uygulaması ile öğrencilerin kısa süreli iş tecrübesine sahip olmalarını sağlamaktadır. <https://kariyer.ticaret.edu.tr/> web sitesinden girişi yapılabilen kariyer portalı aracılığıyla yıl içerisinde yayınlanmış olan istihdam ve staj ilanları ile öğrencilerin staj yeri bulma ve istihdam edilmelerine imkân sağlanmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi fiziksel altyapı, ulaşım, güvenlik, temizlik, İş Sağlığı ve Güvenliği gibi alanlarda hizmet kalitesinin sürekliliği için hızlı ve etkili çözüm üreterek hizmet vermektedir. Tesis-altyapı, fiziki kaynaklar ve mekânlar bütünsel olarak yönetilerek uygun nicelik ve nitelikte, öğrenme kaynaklarına erişim sağlanmasına çalışılmaktadır. Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme faaliyetlerinin ve sosyal-kültürel-sportif faaliyetlerin yürütüldüğü yeni fiziki alanların oluşturulması ve mevcutların iyileştirilmesi, güvenli, temiz, enerji tasarruflu ve engelsiz bir kampüs alanının oluşturulması hedeflenmektedir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi'nde öğrenci merkezli tüm uygulamalar dokümante edilmiş olup, PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlanmakta, uygulanıp, kontrol edilmekte ve ölçülerek sürekli iyileştirmeye tabi tutulmaktadır. Öğrencilerle ilgili tüm süreçler web sayfasında yayınlamış ve gerekli bilgilendirme ve yönlendirmelerde bulunulmuştur. Öğrencilerden gelen istekler, yüz yüze danışma hizmeti, online chat hizmeti, telefon ve mail ile bilgilendirme hizmetleriyle karşılanmaktadır. Yeni kayıt yaptıran öğrencilere oryantasyon eğitimiyle kütüphane ve kullanımı anlatılmaktadır. Talep üzerine sınıflarda ve lisansüstü öğrencilerin Bilimsel Araştırma ve Etik Dersi içinde Kütüphane ve Veri Tabanları Kullanımı Eğitimi verilmektedir. Kütüphane Okuyucu Anketi ile öğrencilerin kütüphane memnuniyet düzeyleri ölçülüp, bildirilen görüş ve istekler doğrultusunda verilen hizmetin kalitesini arttırmak hedeflenmektedir. Veri tabanları anketi ile öğrencilerin veri tabanı ihtiyaçlarına göre abonelik yapılması sağlanmaktadır. Öğrencilerden gelen yayın sipariş istekleri değerlendirilip, ilgili yayınlar temin edilmektedir.

Öğrencilerin sosyal, kültürel, sanatsal, bilimsel ve sportif gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla bilimden sanata, sosyal sorumluluktan, ar-ge ve inovasyona, ekonomiden, girişimciliğe kadar pek çok alanda faaliyet gösteren 57 farklı öğrenci topluluğu bulunmaktadır. Öğrenciler bu

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

topluluklar bünyesinde düzenledikleri etkinlikler ve çalışmalar ile takım çalışması, iletişim becerileri ve proje yönetimi becerilerini geliştirme fırsatına sahip olmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesine ait her iki yerleşkede de spor alanları bulunmakta öğrencilere ücretsiz olarak kullanılması ve farklı branşlarda spor turnuvaları düzenlenmesi sağlanmaktadır. Üniversite spor takımlarının Türkiye Üniversite Sporları Federasyonu’nun resmi müsabakalarında, diğer üniversitelerin düzenlediği özel müsabakalarda ve Avrupa Şampiyonalarında ülkemizi ve üniversitemizi temsil etmesi için gerekli süreçler takip edilmektedir.

Öğrenciler ihtiyaç hissettikleri zaman web sayfası üzerinden Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimine başvurabilmekte ve kısa sürede dönüş gerçekleştirilmektedir. Danışmanlık faaliyetleri ve 12 seansa kadar süren bireysel terapi desteğini içeren Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi’ndeki hizmetler, ihtiyaç hissedilen alanda psikiyatrik yönlendirilmeler ile öğrencinin ruhsal bütünlüğünü korumaya yönelik destekleyici adımlar atılarak sağlanmaktadır. Bunlara ek olarak öğrencilerin yaşam boyunca karşılaşmaları muhtemel problemlere ve çözüm yollarına dair, bağımlılık, kaygı ile baş edebilme, iyi hissetmenin yolları vb. konularda sunumlar hazırlanmaktadır.

Üniversiteye yerleşen öğrenciler için yeni kayıt döneminde Oryantasyon Günleri yapılmaktadır. Oryantasyon Günlerinde öğrencilere yönelik gerekli bilgilendirmeler yapılmakta ve “Öğrenci El Kitabı” hazırlanarak öğrencilerin gereksinim duyduğu ve tüm birimlerimize ait bilgilendirmenin yapıldığı kitapçık ile de bu bilgilere her zaman ulaşılabilir olarak öğrenciye hizmet verilmektedir. Mezun olan öğrencilere yönelik, mezuniyet kutlamaları her yıl Cemile Sultan Korusu’nda Akademik Yılı Mezuniyet Töreni gerçekleştirilmektedir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi merkezine öğrenciyi koyan bir yaklaşımla web sayfası, sosyal medya kanalları ve diğer tüm iletişim mecralarıyla öğrencilerin sevdiği ve ihtiyacı olan içerikleri anket ile belirleyerek bu içerikler ile paylaşımlarını gerçekleştirmektedir. Web sayfasında kullanıcı deneyimi çalışmalarından yola çıkarak konumlandırmaların tespiti yapılmıştır. Aynı zamanda, Çağrı Merkezimizde yapılacak görüşmelerin hızlanması amacıyla tuşlama ortadan kaldırılmış ve doğrudan müşteri temsilcisi ile görüşme ortamı sağlanmıştır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi öğrenci merkezli eğitim sistemini benimsemiş bir yükseköğretim kurumudur. İdari birimler tarafından yukarıda bahsedilen uygulamaların tümü PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlanmakta, uygulanmakta, kontrol edilmekte ve ölçülerek sürekli iyileştirmeye tabi tutulmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesinin en önemli paydaşı öğrencilerdir. Kurum diğer tüm paydaşlarına ilişkin liste ve etki ve önem derecesini gösteren tabloyla beraber Paydaş Analizi dokümanında sunulmuştur.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İlgili Dokümanlar

- MGİ.KLV.01 Öğrenci El Kitabı
- KTP.ANK.01 Okuyucu Anketi
- KTP.ANK.02 Veri Tabanı Anketi
- KYS.ANK.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi İdari Birimleri Paydaş Anketi
- KM.ANK.02 Mezun Memnuniyet Anketi
- KYS.PA.01 Paydaş Analizi

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

İstanbul Ticaret Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı doğrultusunda Üniversitenin amaç ve bağlamına uygun, kalite hedeflerinin belirlenmesine ışık tutan ve Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi taahhüdü içeren kalite politikasını oluşturulmuş, uygulamakta ve yönetilmektedir.

5.2.1.1 Kalite Politikası

Üniversitemizde sunulan yükseköğretimle ilgili doğrudan veya dolaylı iş, işlem ve faaliyetlerin, paydaşların tercih ve öncelikleriyle örtüşen, talep ve beklentilerini karşılayan özelliklere sahip olmasını sağlayacak karar ve uygulamalara destek veren sistemlerini güçlendirmek, paydaşlarımızla ve iş ortaklarımızla ilişki yönetiminde de kalite yaklaşımına önem vermek, söz konusu süreçlerin her aşamasında elektronik altyapılar ve dijital platformlar kullanmak, politikamız içerisinde yer almaktadır.

Kalite Güvence Sisteminin oluşturulmasını ve sürdürülebilirliğini sağlamak, Üniversitede uygulanan plan ve programların PUKÖ döngüsü ile kalite güvence süreçleri arasındaki ilişkiyi kurmak, Üniversite içi kalite kültürünü yaygınlaştırmak ve uygulamalara yansıtmak, iç ve dış paydaşların Kalite Güvence Sistemine katılımını ve katkısını sağlamak, onlarla etkileşim süreçleri oluşturmak, Üniversitenin programlarıyla ilgili belgeleme çalışmalarını başlatmak ve tamamlamak önceliğimizdir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri kalite politikasının esasları kapsamında;

- Kalite anlayışını tüm iç ve dış paydaşlarımıza yansıtarak her bir karar ve çözüm sürecine paydaşları etkin olarak dâhil edilmesi ile paydaşların memnuniyetinin en üst düzeyde tutulmasını;
- İyileştirme anlayışı kapsamında öz değerlendirmeler yaparak, tüm idari personelin yetkinliğini, yeterliliğini ve performansını geliştirerek hizmet süreçlerimizdeki verimliliğinin artırılmasını;
- Sürdürülebilirlik anlayışı içinde idari faaliyetlerin içeriğinin ve kalitesinin sürekli iyileştirilmesinin temel alınmasını;
- Kalite kültürünün yaygınlaşmasına yönelik eğitimler ve çeşitli bilinçlendirme etkinlikleri gerçekleştirilerek tüm idari personelin kalite bilincine sahip olmasının sağlanmasını;

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

- Risk temelli düşünme ile potansiyel uygunsuzlukları analiz ederek, riskleri ortadan kaldıran çözümler üretilmesini,
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardını karşılayacak şekilde dokümantasyonun yapılması, belgelendirilmesi ve sürekliliğinin sağlanmasını yasal şartlara uygun olarak taahhüt etmektedir.

5.2.1.2. Kalite Hedefleri

İstanbul Ticaret Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı'nda yer alan kurumun amaç ve hedefler şu şekildedir:

Amaç 1: Liderliği, Yönetimi ve Kurumsal Kapasiteyi Geliştirmek

- Hedef 1: Yönetim süreçlerinde kalite güvence sistemini yaygınlaştırmak ve güçlendirmek
- Hedef 2: Kurumsal kapasiteyi ve insan kaynaklarını sürekli olarak geliştirmek
- Hedef 3: İç ve dış paydaş memnuniyetini artırmak ve kurum kültürünü güçlendirmek
- Hedef 4: Altyapı ve fiziksel kaynakları güçlendirmek
- Hedef 5: Kurumsal veri merkezi ve karar-destek altyapısını oluşturmak

Amaç 2: Eğitim, Öğretim Faaliyetlerinde Kaliteyi Artırmak ve Uluslararasılaşmayı Sağlamak

- Hedef 1: Eğitimde kalite niteliğini güçlendirerek akreditasyonu yaygınlaştırmak
- Hedef 2: Uluslararasılaşmayı ve dolaşım kapasitesini artırmak
- Hedef 3: Uluslararası akademik iş birliği kapasitesini artırmak
- Hedef 4: Öğrenci odaklı yaklaşım ile esnek öğrenme imkanlarını artırmak

Amaç 3: Araştırma, Geliştirme, Fikri Mülkiyet ve Girişimcilik Faaliyetlerini Artırmak

- Hedef 1: Fikri mülkiyet kapasitesini geliştirmek
- Hedef 2: Bilimsel yayın sayısını ve kalitesini artırmak
- Hedef 3: Araştırma ve geliştirme faaliyetlerini artırmak
- Hedef 4: Girişimcilik faaliyetlerini artırmak

Amaç 4: İş Dünyası ile İlişkileri ve Sektörel İşbirliklerini Güçlendirmek

- Hedef 1: Üniversite-İş dünyası iş birliğini geliştirmek
- Hedef 2: Sektörel iş birlikleri yoluyla iş deneyimi fırsatlarını genişletmek

Amaç 5: Topluma Değer Katan, Sürdürülebilir Faaliyetler ve Paydaş İlişkileri Geliştirmek

- Hedef 1: Sosyal Sorumluluk Projelerini ve Etkinlikleri Yaygınlaştırmak
- Hedef 2: Yaşam Boyu Öğrenme ve Eğitim Programlarıyla Topluma Katkıyı Artırmak
- Hedef 3: Sürdürülebilirlik Anlayışını Geliştirmek
- Hedef 4: Dezavantajlı Gruplara Yönelik Destekleyici Hizmetleri Yaygınlaştırmak

İstanbul Ticaret Üniversitesi amaç ve hedefleri doğrultusunda idari birimlerin kalite hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Birimlerde iş süreçlerini tanımlamak,
- İç ve dış paydaşların memnuniyet düzeyini arttırmak,
- Üniversitenin bütün çalışma alanlarında Kalite Yönetim Sistemi'ni idari personele benimseterek uygulamada sürekliliğini sağlamak,
- İdari birimler tarafından sunulan hizmet faaliyetleri için gerekli olan fiziki alt yapı, alet-teçhizat ve finansman kaynaklarını güçlendirmek,

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

- Üniversitenin bütün kaynaklarını en etkin ve verimli şekilde kullanılmasını sağlayacak tedbirleri geliştirmek,
- İdari personele mevzuat kapsamlı verilen hizmet içi eğitimleri düzenlemek,
- Kişisel gelişim ve iletişim becerilerine yönelik verilen eğitimler düzenlemek,
- Öğrencilere, akademik ve idari personele sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarını geliştirmek,
- Üniversite mensuplarının kuruma aidiyet duygusunu güçlendirmek ve memnuniyet düzeyini yükseltmek,
- Üniversite bünyesindeki bütün süreçlerde, çevre ve sağlık bilincini geliştirmeye yönelik faaliyetlere hız vermek, konuya ilişkin sosyal sorumluluk projeleri geliştirmek,
- İdari faaliyetlerin kalitesini artırmak, bu birimlerde çalışanların yeterlilik ve yetkinliklerini yükseltmek,
- İdari görevlerde yer alan personelin, iş analizi / görev tanımlarını yapılandırmak,
- Kalite süreçleri kapsamında iç/dış paydaşlarla yıllık geribildirim/değerlendirme toplantıları yapmak,
- Tüm birimlerde PUKÖ Döngüsüne dayalı sürekli iyileştirme kapsamında süreçlerle, risk temelli yönetimi yaygınlaştırmak.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

İstanbul Ticaret Üniversitesi kalite politikası, kurum içerisindeki tüm paydaşların bilgilendirilmesi sağlanarak Kalite El Kitabında doküman olarak güncelliği sağlanmaktadır. İdari Birim Kalite Komisyonu toplantıları ve kalite süreçleri kapsamında düzenlenen eğitimler ve toplantılar vasıtasıyla kalite politikasının anlaşılabilirliği sağlanmaktadır.

Kalite Politikası, ilgili tarafların erişim sağlayabilmesi için [web sayfası](#) ve elektronik ortamda yayınlanmakta ve tüm idari birimlerde belirlenmiş yerlerde duvara asılarak görünür hale getirilmiştir.

Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği ve politikada değişiklik ihtiyacı YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir. Kalite politikasının tüm personeller tarafından anlaşıldığı iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

5.3. Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO9001:2015 standardına uygunluğunun ve yürütülen iş ve işlemlere ait proseslerde istenen sonuçların ortaya çıkmasının güvence altına alınması amacıyla tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmıştır. Kurumsal görev, yetki ve sorumlulukların belirlenerek görev tanımları ve organizasyon şemaları oluşturulmuştur. Görev tanımlarına ait liste her bir proses için ayrı ayrı belirlenmiş olup, proses formlarına ait ilgili dokümanlar kısmında yer verilmiştir. Birimlerde kalite süreçlerinde görev alan birim kalite elçileri mevcuttur. Üst yönetim, görevler için belirlediği yetki ve sorumlulukları Üniversite içerisinde iç yazışmalar ve elektronik ortamda duyurarak güvence altına almıştır. Aynı zamanda görev tanımları ve organizasyon şemaları kalite ortak dosyasında tüm iç paydaşların erişiminde bulunmaktadır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İlgili Dokümanlar

- Görev Tanımları
- Organizasyon Şemaları

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsat Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimler bünyesinde her prosese ilişkin risk analizleri gerçekleştirilmektedir. Risk analizleri ile Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktısına ulaşabileceğine güvence vermeyi, hizmeti sunarken istenilen etkileri geliştirmeyi, istenmeyen etkileri önlemeyi veya azaltmayı, riskin getirdiği fırsatları değerlendirmeyi, sürekli iyileştirmeyi sağlamayı amaçlamaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.02 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- KYS.FR.02 Risk Takip Formu

6.1.2. Belirleme Faaliyetleri

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin karşılaşılabileceği riskler ve değerlendirebileceği fırsatlar Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü doğrultusunda belirlenmiş ve kalite ortak klasörü vasıtasıyla sürekli olarak değerlendirilebilir ve tüm personel tarafından ulaşılabilir kılınmıştır. Proseslere ilişkin yapılan risk analizleri 5*5 L matrisine göre hesaplanmakta ve etki ile olasılık açısından değerlendirilmektedir. Analiz sonucu belirlenen riskler ve bu risklerin bertaraf edilmesi ile ilgili faaliyetler, fırsatlar ve bu fırsatlarla ilgili uygulanan faaliyetler düzenli olarak takip edilir ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında incelenerek değerlendirilir. YGG toplantısında gerekli görülmesi hâlinde ise risklere yönelik Düzeltici ve iyileştirici faaliyetler Uygunluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.02 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- KYS.FR.02 Risk Takip Formu

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

İstanbul Ticaret Üniversitesi Stratejik Planı, Stratejik Plan Hazırlama ve İzleme Komisyonu tarafından Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığının "Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi"ne uygun olarak hazırlanmıştır. Stratejik planın etkin şekilde uygulanabilmesi için hedef kartları oluşturulmuş, oluşturulan hedef kartlarında stratejik amaç ve hedefler ile tüm ihtiyaç ve beklentiler belirlenmiştir. Hazırlanan stratejik plan web sayfası aracılığıyla tüm paydaşlara duyurulmuştur. Her bir stratejik hedef stratejik planda belirlenen performans göstergeleri vasıtasıyla izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Stratejik planda yer alan hedefler

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

aynı zamanda kalite politikasıyla uyumlu kalite hedefleridir. İstanbul Ticaret Üniversitesi'ndeki tüm idari birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı kendileri hazırlamakta ve yönetimini sağlamaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimlere ait kalite hedefleri aşağıdaki gibidir.

- Birimlerde iş süreçlerini tanımlamak,
- İdari görevlerde yer alan personelin, iş analizi / iş tanımlarını yapılandırmak,
- Yönetim Bilgi Sistemleri yazılımları ve uygulamalarından idari hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek,
- İç ve dış paydaşların memnuniyet düzeyini arttırmak,
- Üniversitenin bütün çalışma alanlarında Kalite Yönetim Sistemi'ni idari personele benimseterek uygulamada sürekliliğini sağlamak,
- Eğitim-öğretim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetleri için gerekli olan fiziki alt yapı, alet-teçhizat ve finansman kaynaklarını güçlendirmek,
- İdari personele mevzuat kapsamlı verilen hizmet içi eğitimleri düzenlemek,
- Kişisel gelişim ve iletişim becerilerine yönelik verilen eğitimler düzenlemek,
- Öğrencilere, akademik ve idari personele sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarını geliştirmek,
- Üniversite mensuplarının kuruma aidiyet duygusunu güçlendirmek ve memnuniyet düzeyini yükseltmek,
- Üniversite bünyesindeki bütün süreçlerde, çevre ve sağlık bilincini geliştirmeye yönelik faaliyetlere hız vermek, konuya ilişkin sosyal sorumluluk projeleri geliştirmek,
- İdari faaliyetlerin kalitesini artırmak, bu birimlerde çalışanların yeterlilik ve yetkinliklerini yükseltmek,
- Üniversitenin bütün kaynaklarını en etkin ve verimli şekilde kullanılmasını sağlayacak tedbirleri geliştirmek,
- Kalite süreçleri kapsamında iç paydaşlarla yıllık geribildirim/değerlendirme toplantıları yapmak,
- Kalite süreçleri kapsamında dış paydaşlarla yıllık geribildirim/değerlendirme toplantıları yapmak,
- Tüm birimlerde PUKÖ Döngüsüne dayalı sürekli iyileştirme kapsamında süreçlerle, risk temelli yönetimi yaygınlaştırmak.

İlgili Dokümanlar

- KYS.İKD.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı

6.3. Değişikliklerin Planlanması

İstanbul Ticaret Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek tüm değişikliklerin süreçlere etkisi, değerlendirilerek, değişiklikler planlı olarak yapılmakta ve gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir. Genel Sekreterliğe bağlı idari birimlerin faaliyetleri sırasında TS EN ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi standartlarına uygun, istenen çıktıları iyileştirmek, istenmeyen etkileri azaltmak, paydaş memnuniyetini, ürün veya hizmet kalitesini

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

etkileyebilecek, kalite yönetim sistem şartlarının iyileştirilmesi amacıyla yapılacak tüm değişiklikleri yönetmek ve kontrol altında tutmak için Değişim Yönetim Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.06 Değişim Yönetim Prosedürü

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi, insan kaynağı yönetimini, alt yapı ve finans gibi kaynakların yönetimi geçerli yönetmelikler çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için gerekli olan kaynakları belirleyerek temin etmektedir. Mali İşler Daire Başkanlığı Bütçe ve Finans Birimi iç mali kaynaklara yönelik her yıl mali kaynak planlaması yapılmaktadır. Bir diğer taraftan, üniversite idari kadrosunun yeterli sayıda ve nitelikli olarak zamanında istihdamın sağlanabilmesi için üniversitenin mevcut durumu ile gelişim potansiyeli, çevre şartları ve stratejik amaçlar doğrultusunda insan kaynağı iş gücünü her zaman güncel tutmak amacıyla İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından norm kadro çalışması yapılmış ve uygulanmaktadır. Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda Satın Alma Müdürlüğü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır. Kurumun kaynak ihtiyaçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmektedir.

İlgili Dokümanlar

- SA.YNG.01 Üniversite İhale Yönetmeliği
- SA.İA.01 Satın Alma Müdürlüğü İş Akış Şeması
- KYS.PR.D.05 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- BF.İA.01 Bütçe İş Akış Şeması
- BF.TB.01 Bütçe Tablosu
- BF.TB.02 Bütçe Parametre Tablosu
- İNS.PR.D.03 İnsan Kaynağı İş Gücü Planlanması ve İşe Alım Süreci Prosedürü

7.1.2. Kişiler

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimler bünyesinde Kalite Yönetim Sisteminin kurumsallaşması ve devamlılığının sağlanması adına "Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü" birimi içerisinde sistemin sağlıklı işlemesi için, planlama ve örgütlenme faaliyetleri kapsamında gerekli atamalar yapılarak Kalite Yönetim Sistemleri Uzmanı görevlendirilmiştir. Üniversitemiz organizasyon şeması içerisinde yer alan tüm birimlerde Kalite Yönetim Sisteminin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için tüm personelin görev tanımları ayrıntılı olarak dokümante edilmiştir.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İnsan kaynağı ihtiyacı ve personel istihdamına ilişkin süreçler ilgili yönetmelikler ve mevzuatlar çerçevesinde İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Söz konusu birim tarafından insan kaynaklarının yönetimine ilişkin süreçler ile iş akış şemalarının hazırlanması tamamlanmış, iyileştirme çalışmaları sürdürülmektedir.

İlgili Dokümanlar

- İNS.KNN.02 4857 Sayılı İş Kanunu
- İNS.FR.12 İdari Personel Belirsiz Süreli İş sözleşmesi (Kat Görevlisi)
- İNS.FR.13 İdari Personel Belirsiz Süreli İş sözleşmesi
- İNS.FR.22 Taahhütnamesiz İdari Personel Belirsiz Süreli İş sözleşmesi
- İNS.PRD.01 Performans Değerlendirme Prosedürü
- İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı İş Akış Şemaları
- KLT.GT.02 Kalite Uzmanı

7.1.3. Altyapı

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde proseslerin işletilmesi, uygun ürün ve hizmet elde edilmesi hizmetlerin devamlılığının sağlanması, sürdürülebilirliğini ve iyileştirilmesi için gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve temin edilmiştir. Altyapı; binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler, yazılım ve donanım da dâhil olmak üzere tüm süreçlerde kullanılan araç, gereç ve ekipmanlar destek hizmetlerini kapsamaktadır.

Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı tarafından bilgi ve bilişim standardında donanım ve yazılım gibi her türlü hizmet alt yapısı sağlanmaktadır. Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı; kurum ve kullanıcılara her zaman en güncel teknolojiyi sağlamayı, bilgi ve veri güvenliğine azami düzeyde önem vermeyi, kesintisiz bilgi akışı ve iş akışı için problemleri anında çözüme kavuşturmayı, Kullanıcıların ihtiyaç duyduğu teknolojik ve yazılımsal ihtiyaçları hızlı ve yalın bir şekilde sunmayı hedefleyerek altyapı hizmetlerini sunmaktadır. Birimlerinde kullanılan yazılımlar Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı tarafından takip edilmekte olup, birimin web sayfasında yayınlanmakta ve kullanıma sunulmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi yapım, onarım, altyapı, çevre düzenleme, yerleşim, proje ve teknik destek hizmetlerini Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. İşlevsellik, estetik ve verimlilik adıyla yola çıkarak sürdürülebilir ve etkin çözümler sunmayı amaç edinmekte olup her türlü işin yaklaşık maliyeti, kontrolü, hakkeşi, kabul işlemleri vb. envanterler söz konusu birim tarafından yürütülmektedir.

Sağlık ve spor hizmetleri alt yapısı ise Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. Sağlık Merkezi muayene, pansuman, bakım, tedaviler ve psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunmaktadır.

Bütçe planlama ve finansal destek hizmetleri ise birimlere Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sunulmaktadır. Mali İşler Daire Başkanlığı, üniversite kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi ve kullanılmasını, hesap verebilirliği ve mali saydamlığı sağlamak üzere,

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Kurum mali yönetiminin işleyişini, bütçelerin hazırlanmasını ve uygulanmasını, tüm mali işlemlerin muhasebeleştirilmesini, raporlanmasını ve mali kontrolünü düzenlemektir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi kurumsal altyapısına ilişkin ayrıntılı bilgilerine YÖKAK Kurumsal İç Değerlendirme Raporu'ndan erişilebilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- BTY.PRD.01 Bilgi Teknolojileri Hizmetleri Prosedürü
- BTS.PRS.01 Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Sistem Teknik Destek Proses
- BTY.PRS.01 Yazılım Geliştirme Prosesi
- IDR.PRD.01 Temizlik Prosedürü
- IDR.PRD.02 Ulaştırma Prosedürü
- IDR.PRD.03 Depo İşleyiş Prosedürü
- IDR.PRD.04 Güvenlik Prosedürü
- IDR.PRD.05 Servis Prosedürü
- IDR.PRS.01 İdari İşler Birimi Proses Formu
- YT.PRD.01 Arıza Onarım Prosedürü
- YT.PRD.02 Periyodik Bakım Prosedürü
- YT.PRD.03 Yapım İşleri Prosedürü
- YT.PRD.04 Peyzaj İşleri Prosedürü
- YT.PRS.01 Yapı ve Teknik İşler Prosesi
- BF.PRS.01 Bütçe ve Finans Prosesi
- MUH.PS.01 Muhasebe Prosesi
- KS.PRS.01 Kültür ve Spor Birimi Prosesi
- SGL.PRS.01 Sağlık Merkezi Prosesi

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

İstanbul Ticaret Üniversitesi, proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için gerekli olan fiziksel, sosyal ve psikolojik çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlemiş ve sağlamaktadır. Çalışma ortamlarının uygunluğunun ve devamlılığının sağlanmasına yönelik gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından İş Sağlığı ve Güvenliği denetimleri yapılmaktadır. Aynı zamanda, çalışma ortamı şartları her yıl yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçları doğrultusunda iyileştirmeler planlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- YT.PRS.01 Yapı ve Teknik İşler Prosesi
- İNS.ANK.01 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- YT.PRD.01 Arıza Onarım Prosedürü
- YT.PRD.02 Periyodik Bakım Prosedürü
- YT.PRD.03 Yapım İşleri Prosedürü
- YT.PRD.04 Peyzaj İşleri Prosedürü

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından verilen hizmetin uygunluğunu analiz edilmekte, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu güvence altına alınmakta, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği sürekli geliştirilmekte ve bu süreçler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin veya tedarik edilmektedir. Üniversite tarafından sağlanan hizmetlerin şartlara uygunluğunu ve ihtiyaç ve beklentileri karşıladığını ölçmek amacıyla anketler, soru listeleri (iç ve dış tetkikler vb.), Kalite Yönetim Bilgi Sistemi geri bildirimleri, yüz yüze görüşmeler ve sözlü yazılı bildirimler temel alınmaktadır. Kalite Yönetim Sisteminin amaçlarına sürekli uygunluğu, istatistiksel analiz raporları, idari faaliyet raporları YGG toplantıları aracılığıyla değerlendirilmekte ve güvence altına alınmaktadır. Aynı zamanda, Yükseköğretim Kalite Kurulunun izlediği ölçütler, YÖK'ün izlediği ölçütler ve uluslararası sıralama kuruluşlarının takip ettiği ölçütler de izleme/ölçme kaynağı olarak değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- YÖKAK İç ve Dış Değerlendirme Raporları
- YÖK İzleme ve Değerlendirme Raporu
- Yönetimin Gözden Geçirme Raporları

7.1.6. Kurumsal Bilgi

İstanbul Ticaret Üniversitesi proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmekte ve sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Söz konusu bilgi idari birimler tarafından oluşturulan faaliyet raporları, paydaşlara sunulan anketler, istatistiksel analiz raporları ve Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında elde edilmiş verilerden oluşmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında paydaşlar her türlü doküman ve bilgiye erişimi kalite ortak klasörü üzerinden sağlamaktadır. Kalite ortak dosyası; iş akışları, formlar, prosedürler, süreçler, talimatlar, kılavuzlar, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır. İdari Birim Kalite Komisyonu toplantıları ve kalite süreçleri kapsamında düzenlenen eğitimler ve toplantılar vasıtasıyla kurumsal bilginin yaygınlaştırılması sağlanmaktadır. İlgili tarafların bilgiye ulaşımı kurum ve birimlere ait web sayfasından sağlanmaktadır.

7.2. Yetkinlik

İstanbul Ticaret Üniversitesi üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanabilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için her seviyede personelin konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını analiz ederek tespit etmekte ve eğitim almaları sağlanmaktadır. İdari personelin mevcut yeterliliklerinin görev tanımlarına uyumu, mesleki gelişimlerini sürdürmeleri ve verilen görevi daha etkin biçimde yerine getirmelerini sağlamak amacıyla hizmet içi eğitim programları düzenlenmektedir. Gerçekleşen eğitimler sonrası eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak kayıt altına alınmaktadır.

Personele verilecek eğitimlerin ihtiyaç analizi İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından organize edilmektedir. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı arşivinde bulunmaktadır. İşe alınan personelin başvuru evrakları,

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

sertifikaları, özgeçmişinin muhafaza edildiği personel özlük dosyaları oluşturulmaktadır. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır.

28 Haziran 2021 – 06 Temmuz 2021 tarihleri arasında Strateji Geliştirme Müdürlüğü organizasyonunda, idari birimlerde görevlendirilen kalite elçilerine, Türk Standartları Enstitüsü tarafından ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik "Temel Eğitim, İç Tetkik, Dokümantasyon ve Risk Tabanlı Süreç Eğitimi"nin ilki düzenlenmiştir. Söz konusu eğitime görevlendirilen idari personelin tamamı tam zamanlı olarak katılım sağlamış olup eğitimlere ait sertifikaları TSE tarafından gönderilmiştir.

Türk Standartları Enstitüsü tarafından idari birimler nezdinde süreçlerin koordinasyonunu, süreç iç tetkik raporlarının oluşturulmasını ve kalite güvence sisteminin geliştirilmesi ile kurum içi farkındalığın artırılıp genişletilmesi amacıyla TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Eğitimleri (Temel Eğitim, İç Tetkik Eğitimi, Dokümantasyon Eğitimi ve Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi) 08-09 Mayıs 2023 ve 29-30-31 Mayıs 2023 tarihlerinde ikinci kez düzenlenmiştir. Eğitimlerde her bir idari birimin iş süreçlerini kalite çevriminin (PUKÖ döngüsünün) dikkate alındığı TS EN ISO 9001:2015 standardına göre hazırlanan prosesler tekrar gözden geçirilerek geliştirilebilecek kısımlar ele alınmıştır. TSE tarafından eğitimi başarı ile tamamlayan personele sertifikaları verilmiştir.

Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilen "TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Eğitimi", 16-20 Haziran 2025 tarihleri arasında üçüncü kez düzenlenmiştir. Eğitime, üniversitemizin farklı idari birimlerinden personel katılım sağlanmıştır. Eğitim kapsamında katılımcılara Temel Eğitim, Dokümantasyon, İç Tetkik ve Risk Tabanlı Proses Yönetimi olmak üzere dört ana modülde bilgi verilmiştir. Program, teorik anlatımların yanı sıra uygulamalı bölümlerle desteklenmiştir. Programı başarıyla tamamlayan katılımcılar, Türk Standartları Enstitüsü tarafından onaylı sertifika almaya hak kazanacak.

İlgili Dokümanlar

- İNS.PR.D.01 Performans Değerlendirme Prosedürü
- İNS.FR.07 Eğitim Katılım Formu
- İNS.FR.08 Eğitim Takip Kartı
- İNS.FR.21 Oryantasyon Eğitim Formu
- İNS.LS.01 İşe Girişte İstenen Belgeler İdari Personel
- İNS.LS.06 İdari Personel Özlük Dosyası
- İNS.FR.04 Bilgi Güncelleme Formu (CV)
- İNS.FR.05 Deneme Süresi Değerlendirme Formu
- İNS.İA.15 Eğitim Analizi İş Akış Şeması

7.3. Farkındalık

İstanbul Ticaret Üniversitesi bünyesinde personele, kalite yönetim sistemi ile ilgili kalite politikası, kalite hedefleri, kalite yönetim sisteminin etkinliğine yapılan katkılar, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığı bilgilendirme toplantıları, seminerler ve hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Aynı zamanda,

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

e-posta yoluyla personel bilgilendirilmekte ve kalite ortak klasöründe ise kalite yönetim sistemine ait tüm dokümanlar çalışanlar ile paylaşılmaktadır.

7.4. İletişim

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde iç iletişim prosesler aracılığıyla EBYS ve KYS kapsamında oluşturulan dokümanlarla sağlanmaktadır. Proseslere ait etkileşimler Proses Etkileşim tablosunda gösterilmiştir. Ayrıca, üst yönetim, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yerine getirmek amacıyla;

- İletişim Panoları,
- Elektronik Posta,
- Telefon,
- Hizmet İçi Eğitimler,
- Bim Destek Ticket Sistemi,
- Zoom Çevrimiçi Toplantıları,
- İdari Birim Kalite Komisyonu Toplantıları,
- Koordinasyon Toplantıları,
- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları,
- Yüz Yüze Görüşmeler,
- Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS),
- Çağrı Merkezi,
- Web Sayfası Çevrimiçi İletişim Hattı,
- Üniversite Web Sayfaları,
- Üniversite Sosyal Medya Hesapları

Yöntemlerini kullanmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi kurum dışı iletişimi genellikle Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) ile sağlamakta olup KEP üzerinden Üniversitemize gelen yazılar, kullanılmakta olan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nde kayda alınarak bu yazıların ilgili birime havale edilmesi sağlanmaktadır. EBYS'de kurum dışına yönelik oluşturulan yazılar genellikle KEP üzerinden iletilmektedir. Gerekli durumlarda KEP dışında telefon görüşmesi, e-posta ya da kargo aracılığı ile yazışma yapılarak iletişim sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.TB.02 Proses Etkileşim Tablosu
- KYS.TB.03 Proses Etkileşim Matrisi Tablosu

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunu TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında hazırlamış olup paydaşlar ve ilgili taraflar için ulaşılabilir hale getirmiştir. Kalite

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Yönetim Sistemleri dokümanları Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü'ne göre uygulanmakta olup Ana Doküman Listesi ile takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PRD.01 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KYS.LS.00 KYS Ana Doküman Listesi

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında tüm dokümanların hazırlanması, onaylanması, kodlanması, yayını, güncelleştirilmesi veya iptal edilmesi ve dağıtılması esaslarını içeren yöntem ve sorumlulukları belirleyen Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar Genel Doküman Formu baz alınarak temel doküman bilgilerini içermelidir.

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile üniversite kalite yönetim sistemi şartları gözetilerek Üniversite Kalite Komisyonu, İdari Birim Kalite Komisyonu, Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü veya birim kalite elçileri tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir dokümanın hazırlanmasını önerebilmektedir. Bu konudaki öneriler doğrudan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü iletilmektedir.

Doküman iptali, revize ya da yeni doküman tanımlanması için izlenecek yol İstanbul Ticaret Üniversitesi <https://cozummerkezi.ticaret.edu.tr/index.php/home/personel> web sayfası üzerinden gerçekleştirilir. Tüm iç paydaşlar söz konusu web sayfası üzerinden “Destek Birimi” olarak “Kalite Yönetim Sistemi” seçeneğini ve “Konu”ya revize ise “Doküman Revizesi Talebi”, yeni doküman ise “Yeni Doküman Talebi” seçeneğini seçerek talebini Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü Temsilcisine ulaştırır. Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili süreç; Üst Yönetimin onayı alınarak Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından ikmal edilecek şekilde işlemektedir. Hazırlanan tüm dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından gözden geçirilir ve onay verilenler yürürlüğe alınarak yayınlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PRD.01 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KYS.LS.00 KYS Ana Doküman Listesi
- KYS.FR.01 Genel Doküman Formu

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

İstanbul Ticaret Üniversitesi; dokümante edilmiş bilginin ihtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanımı için varlığı ve uygun olmasını, uygun şekilde korunmasını, dağıtım, erişim ve kullanımını, niteliğinin korunması dâhil arşivlenmesini, değişikliklerin kontrolünü, muhafazasını ve elden çıkarılmasını Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü ve Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü ile güvence altına almıştır. İdari birimler tarafından tüm süreçlere ilişkin oluşturulan veya revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü Temsilcisine iletilmektedir. Temsilci, ilgili dokümanları

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse İstanbul Ticaret Üniversitesi Rektörlük tarafından yürürlük onayı ile yayınlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.01 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KYS.PR.D.03 Uygunluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- KYS.LS.00 KYS Ana Doküman Listesi
- KYS.FR.01 Genel Doküman Formu

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimler tarafından sunulan hizmetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. İdari birimler tarafından sunulan hizmetlerin hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. İdari birimler tarafından sunulan hizmetler, gerekli şartları karşılayacak biçimde, prosesler ve prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtilmekte ve konu ile ilgili bir doküman varsa (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. İdari birimlerin faaliyetlerin planlanması ve kontrolü amacıyla kalite faaliyetlerini içeren yıllık faaliyet planları “KYS.KPL.01 Kalite Faaliyet Planı” şablonu kullanılarak oluşturulur.

İlgili Dokümanlar

- KYS.KPL.01 Kalite Faaliyet Planı

8.2. Ürün ve Hizmetleri için Şartlar

8.2.1. Paydaşlar İle İletişim

İstanbul Ticaret Üniversitesi Üst Yönetimi memnuniyet anketleri, web sayfalarında bulunan dilek/şikâyet/öneri bölümü, düzeltici faaliyetler, CRM ve Çözüm Merkezinden gelen talepler, BİM Destek Ticket sistemi üzerinden gelen talepler ve paydaş toplantıları gibi yöntemlerle iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini belirleyerek memnuniyetlerinin artırılmasını güvence altına almaktadır.

Çözüm Merkezi, CRM ve Üniversitenin sosyal medya hesapları öğrencinin talep ve önerilerini iletmek üzere kullandığı araçlardır. Öğrenciler ve paydaşlar gelen talepler, şikâyet ve öneriler İstanbul Ticaret Üniversitesi web sayfasından ve her birime ait idari birim web sayfalarından alınabilmekte ve her birimin e-posta adreslerinden taleplerini iletebilmektedir. İdari birimler

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

tarafından sunulan hizmetlere ilişkin duyurular ve diğer bilgilendirmeler iç paydaşlara e-posta, SMS ve EBYS yoluyla duyurulmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.ANK.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi İdari Birimleri Paydaş Anketi
- KTP.ANK.01 Okuyucu Anketi
- KTP.ANK.02 Veri tabanı Anketi
- KM.ANK.01 İş Dünyasının Mezunların Yeterlilikleri İle İlgili Memnuniyet Düzeyi Anketi
- KM.ANK.02 Mezun Memnuniyet Anketi
- İNS.ANK.01 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- İNS.ANK.02 Akademik Personel Memnuniyet Anketi

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

İstanbul Ticaret Üniversitesinde sunulan hizmetlerin özellikleri 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, 124 Sayılı KHK, kanunlar, ulusal ve uluslararası standartlarda, hizmet alanların sözleşme ve şartnamelerinde açıklanmaktadır. Aynı zamanda öğrencilere sunulan hizmet şartlarının tayin edilmesinde uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarıyla birlikte uygulanabilir diğer şartlar tanımlanmıştır. Bu şartların karşılanması ile ilgili prosesler belirlenmiş ve performans göstergeleri ile izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar

- İNS.KNN.01 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- İNS.KNN.02 4857 Sayılı İş Kanunu
- OI.YNG.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi-Lisans Bitirme Projesi Ana Yönergesi
- OI.YNG.02 İstanbul ticaret üniversitesi-öğrenci topluluk yönergesi
- OI.YNG.03 Yabancı Öğrenciler Yönergesi
- OI.YNG.04 Ticaret TÖMER Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönergesi
- OI.YNG.05 Avrupa Birliği Hayat Boyu Öğrenme Programları Erasmus Programı Yönergesi
- OI.YNT.01 Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- OI.YNT.02 Çift Ana Dal ve Yan Dal Programları Yönetmeliği
- OI.YNT.03 Yabancı Dil Hazırlık Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- OI.YNT.04 Yaz Öğretimi Yönetmeliği
- OI.DKD.01 Yükseköğretim Kurumlarında Ön Lisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Ana Dal, Yan Dal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik
- OI.DKD.02 Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- KS.DKD.02 YÖK Öğrenci Konseyi Yönetmeliği
- KS.DKD. 01 Türkiye Üniversite Sporları Federasyonu Yarışma Talimatı

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimlerince gerçekleştirilen tüm hizmetleri periyodik olarak ilgili yasal mevzuata uygun olarak gözden geçirilmektedir. İdari birimler tarafından sunulan hizmetlere yönelik yapılan talepler yazılı veya elektronik ortamda yapılmaktadır. Uygulanmakta

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

olan faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda iç ve dış paydaşlar ve ilgili taraflar 8.2.1 maddesinde belirtilen iletişim metotları kullanılarak bilgilendirilmektedir.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri tarafından sunulan hizmet ve şartların değişmesi durumunda öğrencilere, iç ve dış paydaş ile ilgili taraflara e-mail, SMS, web sayfası duyurusu, Öğrenci Bilgi Sistemi vb. kaynaklar aracılığıyla bilgilendirme yapılmaktadır. İstanbul Ticaret Üniversitesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü'ne bilgi verilir. Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu içerisinde dokümente edilmiş bir bilgi değiştiriliyorsa ilgili doküman kalite ortak klasöründe Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından güncellenmektedir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimlerin ürün ve hizmetler doğrultusunda tasarım ve geliştirme faaliyetleri Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığında yapılmaktadır.

Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı içerisinde yapılan yazılım tasarım ve geliştirme faaliyetleri; Üniversite içerisinde kullanılan Öğrenci Bilgi Sistemi, Uyumsoft ERP, Üniversite Web Sitesi, TUBİS gibi yazılımlara ek işlevsellik sağlamak için geliştirilen ve ilgili yazılıma entegre edilen yazılımları, yazılımlar arası entegrasyonları, yazılımlarda teknik analiz ve iyileştirmeler için yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Bu amaçla ilgili yazılımları kullanmakta olan birimler ile analiz toplantıları yapılarak değişiklikler belirlenmekte ve dış/iç kaynak kullanılarak ilgili değişiklikler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca yazılımların teknik kullanıcı desteğinin verilmesi hizmeti yapılmaktadır.

Üniversitemiz Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı Medya ve Görsel İçerik Birimi tarafından kurumsal süreçlerde kullanılmak üzere afiş, sosyal medya görselleri vb. tasarım faaliyetleri yapılmaktadır. Söz konusu tasarım faaliyetlerine yönelik olarak "Çözüm Merkezi" kullanılmaktadır. Çözüm Merkezi üzerinden akademik ve idari kadro tasarım taleplerinde bulunabilmektedir. Yapılan bu talepler sistemi kullanan personel tarafından Uyumsoft sistemi üzerinden görüntülenmekte, onay mekanizmasına sokulmakta ve gelen onaylar doğrultusunda tasarım sürecine başlanmaktadır. Tasarım süreçlerine ait geliştirme takip sistemini de bünyesinde barındırmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- MGİ.FR.03 Grafik Tasarım Talebi Formu

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. İdari birimlerde gerçekleşen faaliyetlere yönelik ihtiyaçların belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirilmesine ilişkin satın alma faaliyetleri belirlenen iş akışları ve tanımlanan prosesler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; üniversite ihale yönetmeliğinin izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır. Tüm tedarikçilerin değerlendirmeleri; "Tedarikçi Değerlendirme Formu'ndaki kriterlere göre yapılır. Değerlendirme neticesinde firmanın değerlendirme puanı elde edilir. Tedarikçi firmalardan alınan hizmetin ve gelen mal/malzemelerin muayenesi sonucu, ilgili firmalara tetkik puanı verilir. İdari birimler tarafından satın alma ihtiyaçları değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- SA.İA.01 Satın Alma İş Akış Şeması
- SA.PRS.01 Satın Alma Prosesi
- SA.YNG.01 Üniversite İhale Yönetmeliği
- SA.KLV.01 Satın Alma Süreçleri Kılavuzu
- SA.TL.01 Muayene ve Kabul Komisyon Belgesi Değerlendirme Talimatı
- SA.TL.02 Tedarikçi Değerlendirme Talimatı
- SA.FR.04 Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde dışarıdan tedarik edilen mal ve hizmetler için ilgili birim tarafından şartname hazırlanarak web sitemizde ilan edilmek sureti ile tedarik yoluna gidilmektedir. Hazırlanan teknik ve idari şartname içeriğinde alınacak olan mal ve hizmetin kalitesi (teknik yeterlilikleri vb.) belirtilmektedir. Bunun yanında ihalelere katılacak olan istekliler için de kriterler belirlenebilmektedir. Böylelikle gerek mal ve hizmetin gerekse ihaleye katılım sağlayacak olan isteklilerin belirli bir kalitenin (yeterliliklerin) üzerinde olması amaçlanmaktadır. Süreklilik arz eden ve sürdürülebilirliği önemli olan alımlar için tedarikçiler ile sözleşme yapılarak tedarik sürecinin dönemsel olarak devamlılığı temin edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- SA.YNG.01 Üniversite İhale Yönetmeliği

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde mal ve hizmetlerin teslim alınması süreci talep sahibi birim tarafından yapılmaktadır. Bu doğrultuda, kesilen fatura ilgili birim amirliği tarafından elektronik olarak onaylandıktan, muayene kabul işleminden, sonra ödeme aşamasına geçebilmektedir.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

Burada amaçlanan dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin şartları karşılıdığını güvence altına almaktır.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

İstanbul Ticaret Üniversitesi hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, prosedürler, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri ve kılavuzlar oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimi sağlanmaktadır. Tüm dokümanlar yasal mevzuatlara uygun olarak hazırlanmıştır. Aynı zamanda, her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirmesi yapmış, proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlamıştır. TS EN ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı gereği tüm Kalite Yönetim Sisteminin dokümanite edilen bilgileri kalite ortak klasöründe yayınlamıştır.

İlgili Dokümanlar

- Tüm prosesler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

İstanbul Ticaret Üniversitesi tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması öğrenciler için öğrenci numarası ile Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden takip edilmektedir. Bunun yanı sıra öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin izlenebilirliği, diploma numarası vb. tanımlayıcı kodlarla çıktılar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. Üniversitede çalışan akademik ve idari her personelin sicil numarası bulunmaktadır. Personel kayıtlarının izlenebilirliği personel kurum sicil numarası ile Ticaret Üniversitesi Bilgi Sistemi (TÜBİS) aracılığıyla sağlanmaktadır. Personel için gerekli tüm kayıtlar İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından dosyalanması ile sağlanmaktadır.

Ürün ve hizmetlere ilişkin yapılan tüm yazışmalar EBYS üzerinden gerçekleştirilmekte olup yazışmaların izlenebilirliği sistemin vermiş olduğu doküman kodları ile takip edilmektedir. Belgelerin kontrolü doküman numaralandırma ile sağlanmaktadır. Araç, gereç ve ekipmanlarda demirbaş numarası ile barkod etiketleriyle kayıtlar sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PRD.01 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Yİ.YNG.03 Arşiv Yönergesi
- İNS.LS.06 İdari Personel Özlük Dosyası
- Yİ.DKD.01 Standart Dosya Planı
- Yİ.FR.05 Standart Klasör Etiketleri

8.5.3. Müşteri ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri hizmet alanları kapsamında öğrenci ve dış tedarikçilerin mülkiyetinin korunması ve güvenliğinin sağlanmasını ilgili yasalar ve mevzuat

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

çerçevesinde sürdürmektedir. Öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri alınmış olup tüm bilgileri elektronik ortamda korunmaktadır. Aynı zamanda, kayıt yaptıran tüm öğrencilerin resmi evrakları arşivlerde muhafaza edilmektedir. Bunun dışında öğrencilerin sınav evrakları arşive kaldırılmaktadır. Gerektiğinde ulaşımı sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- OI.FR.42 KVKK Onayı taahhütnamesi
- İNS.FR.25 KVKK Aydınlatma ve Açık Rıza Metni
- Yİ.YNG.03 Arşiv Yönergesi

8.5.4. Muhafaza

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimler tarafından sunulan hizmetler için kullanılan ve satın alma faaliyetleri kapsamında temin edilen materyallerin muhafazası için uygun depolama şartlarını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiş olup sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Aynı zamanda her bir idari birim tarafından belirli alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir. Öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde arşivlenerek muhafaza edilmektedir.

Kurum içerisinde kullanılan sarf malzemeleri ve eğitim araç gereçlerinin uygun şartlarda muhafaza edilmesi için fiziksel ve ortam şartları sağlanmış, kategorize ederek tanımlamış ve depolamış/depolamaktadır. Depolanan ürünlerin taşıma ve nakliyesi niteliklerine uygun şekilde araç ve teçhizatla belirlenen formlarla yapılmaktadır. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Ürünlere ait stoklar, giriş çıkış kayıtları depo sorumlu personeli tarafından tutulmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Yİ.YNG.03 Arşiv Yönergesi
- IDR.FR.07 Çay ocağı malzeme Talep – Teslim Formu
- IDR.FR.08 Kırtasiye Malzeme Talep- Teslim Formu
- IDR.FR.09 Temizlik malzeme Talep – Teslim Formu

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından sunulan hizmetler ile ilgili çıktılar dosyalanarak uygun şartlarda arşivlenmektedir. Öğrenciler mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkarttırabilmektedir. Kariyer Merkezi Müdürlüğü tarafından her yıl kariyer, mezun, kitap ve STK sohbetleri düzenlenerek mezunların iş dünyasına hazırlanmalarına yardımcı olunmaktadır. Aynı zamanda <https://kariyer.ticaret.edu.tr/> web sitesinden girişi yapılabilen kariyer portalı aracılığıyla yıl içerisinde yayınlamış olduğumuz istihdam ilanları ile mezunların istihdam edilmelerine yardımcı olunmaktadır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

İstanbul Ticaret Üniversitesi, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki/sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirerek kontrol etmektedir. Üst yönetim tarafından yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir. Söz konusu gözden geçirme sonuçları, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanlar edilmiş bilgi kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi tüm değişiklikleri yönetmek ve kontrol altında tutmak amacıyla KYS.PR.D.06 Değişim Yönetimi Prosedürü oluşturulmuştur. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülmekte olan kurum faaliyetlerinin kalitesinin düşmesinin engellenmesi için değişiklikler kontrol altında tutulur. Yapılması gereken değişikliklerde uygulanan yönetim sistemleri içerisinde uygulamaya başlamadan önce, değişiklik boyutunun değerlendirilmesi gerekmektedir. Yürütülmekte olan faaliyetlerin kalitesine etki edecek dereceye göre değişiklikler sınıflandırılır.

- Kurumu minimal düzeyde etkileyebilecek değişiklikler
- Kurumu maksimum düzeyde etkileyebilecek değişiklikler
- Organizasyonel bazda değişiklikler
- Yeni çalışma alanları-yeni komisyonlar kurulması
- Kapsam değişiklikleri
- Mevzuat değişiklikleri

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.01 Dokümanlar Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KYS.PR.D.05 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- KYS.PR.D.06 Değişim Yönetimi Prosedürü

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimleri tarafından sunulan hizmetler kapsamında kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğu tanımlanmış ve performans kriterleri belirlenmiş izlemeleri yapılmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Üniversitemizde sunulan hizmetleri onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik EBYS ile ıslak imzalı dokümanlar ile sağlanmaktadır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından belirlenmiş şartlardan ya da ulusal/uluslararası standartlardan herhangi birisini sağlamayan hizmetler “uygun olmayan hizmetler” olarak tanımlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar ile sebeplerinin belirlenmesi, giderilmesi, tekrarı ve muhtemel uygunsuzlukların önlenmesine yönelik Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanmış ve yürütülmektedir. Uygun olmayan ürün ve hizmetlerin istenmeyen kullanımın önlenmesi ve kontrol altında bulundurulması için gerekli işlemler söz konusu prosedür kapsamında yürütülmektedir.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.03 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi içerisinde ve standardın gereği neyi izlemesi ve ölçmesi gerektiğini, ihtiyaç duyulacak izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini, izleme ve ölçme işlemlerinin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiği, sonuçlarının ne zaman analiz edilmesi ve değerlendirilmesi gerektiğini sistem içerisinde tanımlamış, ilgili görevlendirmeler yapılmaktadır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin performansından ve etkin kullanımından tüm birimlerin birim sorumluları ve kalite elçileri sorumludur. Sistemin performansı Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir. İdari birimler üst yönetimi tarafından Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini, etkililiğini gözden geçirilmesi, sistemin sürekli iyileştirilmesinin sağlanması ve politika, hedef ve iş süreçlerindeki değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi amacıyla yılda en az bir defa olmak üzere Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapılmaktadır. Paydaşların memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi amacıyla izleme ve ölçme sonuçlarının analizinin yapılması ve değerlendirilmesine yönelik iş akışları tanımlanmıştır. Ayrıca herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.03 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- KYS.FR.04 Düzeltici Faaliyet Formu

9.1.2. Paydaş Memnuniyeti

İstanbul Ticaret Üniversitesi memnuniyet anketleri, web sayfalarında bulunan dilek/şikâyet/öneri bölümü, düzeltici faaliyetler, CRM ve çözüm merkezinden gelen talepler, BİM Destek Ticket sistemi üzerinden gelen talepler ve paydaş toplantıları gibi yöntemlerle iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini belirleyerek memnuniyetlerinin artırılmasını güvence altına almakta ve izlemektedir. Böylelikle üst yönetim hizmet sunumu içerisinde paydaşların talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını paydaş memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip etmektedir. Bu doğrultuda tespit edilen memnuniyetsizlikler ile ilgili, üst yönetimin kararları doğrultusunda Düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta ve sonuçlar izlenerek raporlanarak kayıt altına alınmaktadır. Eldeki veriler analiz edilmekte ve şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır. Üniversitemiz, paydaşların / hizmet alanların şikâyetlerini toplamakta ve değerlendirmektedir.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İlgili Dokümanlar

- KYS.PRD.03 Uygunluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- KYS.FR.04 Düzeltici Faaliyet Formu
- KYS.ANK.01 İstanbul Ticaret Üniversitesi İdari Birimleri Paydaş Anketi
- KTP.ANK.01 Okuyucu Anketi
- KTP.ANK.02 Veri tabanı Anketi
- KM.ANK.01 İş Dünyasının Mezunların Yeterlilikleri ile İlgili Memnuniyet Düzeyi Anketi
- KM.ANK.02 Mezun Memnuniyet Anketi
- İNS.ANK.01 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- İNS.ANK.02 Akademik Personel Memnuniyet Anketi

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu değerlendirmek ve sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçlerinin uygulanması amacıyla yönelik neler yapılacağını tespit etmek için veriler toplanmakta ve analiz edilmektedir. İlgili tarafların memnuniyetini, süreç performansını, hizmet şartlarına uyumluluğu, tedarikçilerin performanslarını, uygunsuzlukların durumunun ölçülmesi ve belirlenmesi amacıyla iletilen dilek ve şikâyetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi için kullanılacak yöntemler ile bu yöntemlerin uygulanmasına ait sorumlulukları tanımlanması amacıyla Analiz, Değerlendirme ve İyileştirme Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü ve diğer idari birimler tarafından yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında sunulmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PRD.07 Analiz ve Değerlendirme Prosedürü
- KYS.FR.05 Düzeltici Faaliyet Takip Listesi
- KYS.LS.01 İç Tetkik Soru Listesi

9.2. İç Tetkik

İstanbul Ticaret Üniversitesinde uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemi'nin belirlenen gerekliliklere ve ilgili standartlara uygun olarak yeterli ve etkin çalışması, sürekli iyileştirmenin gerçekleştirilmesi, kurum içi eğitimli ve bağımsız tetkikçiler tarafından tarafsız kanıt toplanmasına yönelik iç tetkiklerin planlanması, raporlanması ve uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak üzere iç tetkik prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. İç tetkikin gerçekleştirilmesi, değerlendirilmesi ve sonuçların raporlanması bilgilerini ve iç tetkike ilişkin sorumlulukları İç Tetkik Prosedüründe açıklamıştır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PRD.04 İç Tetkik Prosedürü
- KYS.LS.01 İç Tetkik Soru Listesi
- KYS.LS.02 İç Tetkikçi Listesi
- KYS.PL.01 İç Tetkik Planı

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

- KYS.FR.06 İç Tetkik Katılımcı Formu
- KYS.FR.07 İç Tetkik Raporu Formu
- KYS.FR.08 İç Tetkik Ziyaret Programı Formu
- KYS.FR.09 İç Tetkik Soru Listesi Boş Form

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesinin TS EN ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri(KYS) standardı kapsamında Kalite Yönetim Sisteminin, yönetim tarafından belli aralıklarla değerlendirilerek, uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini periyodik olarak gözden geçirmek, devamlılığını sağlamak ve yürütülecek faaliyetler ile görev, yetki ve sorumlulukları belirlemek ve kalite politikası ile kalite hedeflerine ulaşmadaki yeterliliğin değerlendirilmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır. Toplantılara birim, proses ve faaliyet sorumluları ile Genel Sekreterliğin görevlendirdiği personel katılır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.05 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- KYS.FR.10 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı Formu
- KYS.FR.11 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Katılım Formu

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

İstanbul Ticaret Üniversitesi Yönetimin Gözden Geçirme süreçlerine ilişkin esaslar Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne göre uygulanmaktadır. Yönetim gözden geçirme toplantılarında aşağıda belirtilen konular (girdiler) görüşülmekte, bu konulara ilişkin raporlar değerlendirilmekte ve kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesine yönelik kararlar alınmaktadır.

- Misyon ve vizyon ifadelerinin güncellik durumu,
- Kalite politikasının güncellik durumu,
- Kalite hedefleri,
- Süreç performans raporları,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Paydaş geri bildirimleri, öneri, istek ve şikâyetlerin değerlendirilmesi,
- Uygulamaya konulmuş olan düzeltici faaliyetler ve sonuçları
- Yasal mevzuat değişiklikleri ve kalite yönetim sistemine etkileri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- Sürekli iyileştirme önerileri,
- Kalite risk analizleri,
- Bir önceki YGG toplantısında alınan kararların gerçekleşme durumu,

Toplantıda görüşülen konular, alınan kararlar Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.05 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- KYS.FR.10 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı Formu
- KYS.FR.11 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Katılım Formu

Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim gözden geçirme toplantılarında, iyileştirme için fırsatlar, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacı ve ihtiyaç duyulan kaynaklar konuları başta olmak üzere toplantı girdilerine istinaden kararlar alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.05 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- KYS.FR.10 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı Formu
- KYS.FR.11 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Katılım Formu

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

İstanbul Ticaret Üniversitesi idari birimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, performans ve etkinliğini arttırmak, paydaşların şartlarını ve memnuniyetlerini arttırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini de karşılamak, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. İyileştirmeye yönelik faaliyetler Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.03 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar ile sebeplerinin belirlenmesi, giderilmesi, tekrarı ve muhtemel uygunsuzların önlenmesine yönelik yöntemler Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre uygulanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında idari birimlerin sundukları hizmetler doğrultusunda öğrenci, tüm akademik ve idari personel ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmak amacıyla yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

- KYS.PR.D.03 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- KYS.FR.04 Düzeltici Faaliyet Formu

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------

 İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No: KYS.KE.01 Yayın Tarihi: 24.05.2022 Revizyon No/Tarihi: 04/28.09.2025 Sayfa No:
---	-------------------------	--

10.3. Sürekli İyileştirme

Kalite Yönetim sisteminin etkinliği, Kalite Politikasının ve hedeflerinin bütün birimlerde anlaşılıp uygulanmasının sağlanması, tetkik sonuçlarının analizi, düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanması ve yönetimin gözden geçirmesi yoluyla iyileştirilmektedir.

10.4. İlgili Dokümanlar

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

ISO 9001:2015 Standardı

Prosesler

Prosedürler

İş Akışları

Formlar

Talimatlar

Kılavuzlar

Listeler

Organizasyon Şemaları

Görev Tanımları

Yönetmelikler

Yönergeler

İç Kaynaklı Dokümanlar

Dış Kaynaklı Dokümanlar

10.5. Ekler

Proses Kartları

Prosedürler

Formlar

İş Akışı Şemaları

Görev Tanımları

Risk Analizleri

Talimatlar

Anketler

Hazırlayan Strateji Geliştirme ve Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol Eden Genel Sekreter	Onaylayan Rektör
--	--------------------------------	---------------------



444 0 413



ticaretedutr