

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 1/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ

1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA

- 1.1.Kuruluş Tarihi
- 1.2.Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması
- 1.3.Misyon ve Vizyon
 - 1.3.1.Misyon
 - 1.3.2.Vizyon
- 1.4.Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası
- 1.5.Kapsam
- 1.6.İletişim

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

- 2.1.Kısaltmalar

3. TERİMLER VE TARİFLER

4. KURULUŞUN BAĞLAM

- 4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması
- 4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
 - 4.2.1. İç Konular
 - 4.2.2. Dış Konular
 - 4.2.3. İlgili Taraflar
- 4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
- 4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

5. LİDERLİK

- 5.1.Liderlik ve Taahhüt
 - 5.1.1. Genel

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 2/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

5.1.2. Müşteri Odağı

5.2.Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

5.2.1.1.Kalite Hedefleri

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

6. PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.2.Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.3.Değişikliklerin Planlanması

7. DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

7.1.2. Kişiler

7.1.3. Alt Yapı

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

7.1.5. İzleme ve Ölçüm Kaynakları

7.1.5.1.Ölçüm İzlenebilirliği

7.1.6. Kurumsal Bilgi

7.2.Yeterlilik

7.3.Farkındalık

7.4.İletişim

7.5.Döküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

7.5.3. Kayıtların Kontrolü

8. OPERASYON

8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

8.2.Ürün ve Hizmet İçin Şartlar

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 3/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

8.2.1. Müşteri İle İletişim

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

8.5.3. Müşteriye ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

8.5.4. Muhafaza

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

8.6.Hizmet Sunumu

8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

9.2.İç Tetkik

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 4/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

10. İYİLEŞTİRME

- 10.1. Genel
- 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet
- 10.3. Sürekli İyileştirme

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki bütün çalışanlarının faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirmesini sağlayarak, hizmet alanların memnuniyetlerini benimseyen gelişmiş bir yönetim sistemidir.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemine işlerlik kazandırabilmek için hazırlanan ve Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, kalite yönetim sisteminin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları içeren bu kitap, Akşehir Meslek Yüksekokulunu tanıtıcı bilgiler ile birlikte Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirmeyi ve son olarak da ölçme, iyileştirme ve analiz faaliyetlerini gösteren bölümleri içermektedir.

Bu doğrultuda; Yüksekokulumuza verilen görevleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda yüksekokulumuzda Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla yüksekokulumuza tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan etkinliğin artırılması sonucunda

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 5/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

kurumumuzdan eğitim alan öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılanması ve toplumun ihtiyacı olan kaliteli elemanlar yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu nedenle, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standartları çerçevesinde Kalite Yönetim Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin yüksekokulumuzda başarı ile uygulanması hedeflenmektedir.

1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA

1.1. Kuruluş Tarihi

S.Ü. Akşehir Meslek Yüksekokulu, 1989-1990 öğretim yılında ilçe merkezinde bulunan Ana İşhanı diye bilinen binanın kiralanmasıyla eğitim ve öğretim sürecine başlamıştır. İlk olarak Turizm ve Otelcilik programı ile Muhasebe programı açılmıştır.

18 Eylül 1990 - 27 Ağustos 1993 tarihleri arasında Yüksekokul Müdürlüğünü yürüten Yrd.Doç.Dr. Zekeriya BÜLBÜL'ün girişimi ve Akşehir yerel yönetimlerinin de büyük katkılarıyla kampus alanı olarak kullanılmak üzere Akşehir ilçe merkezine takriben 7 kilometre mesafede Alanyurt Köyü Kozağaç mahallesi civarında bulunan Hazineye ait arazi, üzerinde M.Y.O. yapılmak şartıyla uzlaşmaya varılarak 65.000 m²'lik alan, Kampus alanı olarak üniversitemize tahsis edilmiştir. Üniversitemiz bu arsanın 18.000 m²'lik bölümünü Öğrenci Yurdu yapılmak kaydıyla Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Müdürlüğüne devretmiştir.

NORMAL ÖĞRETİM PROGRAMLARININ AÇILIŞ SÜRECİ

S.Ü. Akşehir Meslek Yüksekokuluna

1989-1990 Eğitim Öğretim yılında Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Programı ile Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı

1993-1994 Eğitim Öğretim yılında İşletme Yönetimi Programı

2000-2001 Eğitim Öğretim yılında Maliye Programı

2000-2001 Eğitim Öğretim Yılında Yükseköğretim Kurulunun Turizm ve Seyahat Hizmetleri Programının açılmasını onaylamasına rağmen 2006-2007 Eğitim Öğretim yılında öğretime başlanılmıştır.

2011-2012 Eğitim Öğretim yılında Bankacılık ve Sigortacılık Programı

2015-2016 Eğitim Öğretim yılında Bahçe Tarım, Organik Tarım, Bilgisayar Programcılığı Programları açılmış olup öğrenci alınmamıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 6/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

2017-2018 Eğitim Öğretim yılında Turist Rehberliği Programı
2017-2018 Eğitim Öğretim yılında Aşçılık Programı Açılmış olup öğrenci alınmamıştır.

İKİNCİ ÖĞRETİM PROGRAMLARININ AÇILIŞ SÜRECİ

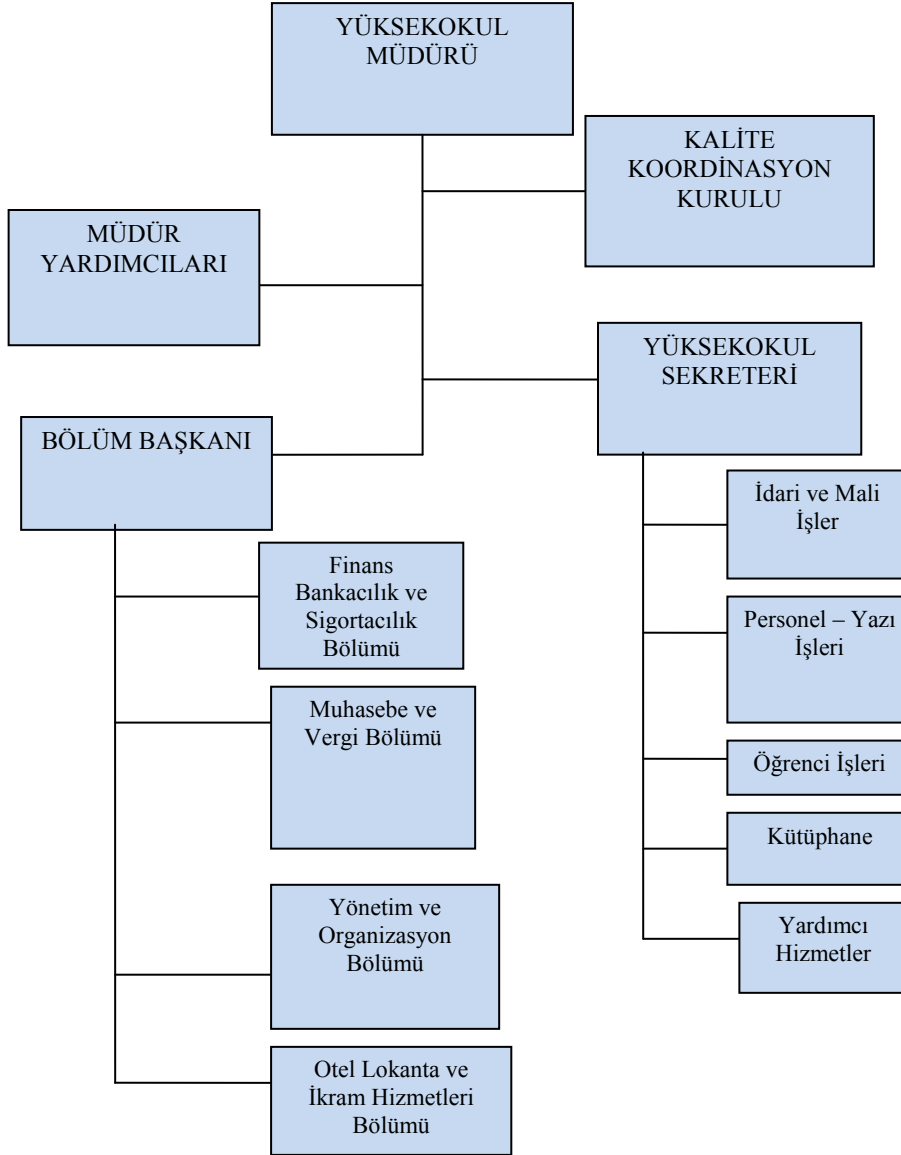
2000-2001 Eğitim Öğretim yılında Turizm ve Otelcilik İkinci Öğretim programı
2000-2001 Eğitim Öğretim yılında açılan İşletme Yönetimi İkinci Öğretim programı
2013-2014 Eğitim Öğretim yılında kapanmıştır.
2001-2002 Eğitim Öğretim yılında Maliye İkinci Öğretim Programı
2011-2012 Turizm ve Seyahat Hizmetleri İkinci Öğretim programı
2014-2015 Eğitim Öğretim yılında Bankacılık ve Sigortacılık Programı açılmıştır.
2015-2016 Muhasebe ve Vergi Uygulamaları İkinci Öğretim Programı açılmıştır.
2015-2016 Eğitim Öğretim yılında İşletme İkinci Öğretim Programı tekrar açılmıştır.

Akşehir Meslek Yüksekokulumuz Kozagaç mevkiinde bulunan kendi binasına **2001-2002** Eğitim Öğretim yılından taşınarak **İşletme Yönetimi, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, Maliye, Ağırlama Hizmetleri, Turizm Seyahat Hizmetleri, Finans Bankacılık ve Sigortacılık** programlarının normal ve ikinci öğretimleriyle Eğitim Öğretimine devam etmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 7/41

Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
Yayın Tarihi	22.11.2018
Revizyon Tarihi/No	000
Sayfa No	/41

1.2. Yüksekokulumuz Organizasyon Şeması



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 8/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

1.3. Misyon ve Vizyon

1.3.1. Misyon

Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu olarak,

İçinde bulunduğu toplumun yararına bilgi üreterek ülkesinin çıkarlarını gözeten,

Bilimsel ve akademik yönden donanımlı,

Öğrencilerinin özgüvenli bireyler olarak yetişmesini sağlayan,

Topluma ve iş hayatına; duyarlılığı yüksek, öncü ve akademik ortamlarda tanınan, mensubu olmaktan onur duyulan bir meslek yüksekokulu olmaktır.

1.3.2. Vizyon

Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu olarak,

- Kamu ve özel sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli elemanlar yetiştirebilen,
- Sektörle üniversiteyi buluşturabilen,
- Bilimsel yayınlar yapabilen,
- Evrensel niteliklere ve mesleki donanıma sahip insan gücü yetiştirmenin yanı sıra, gelişen teknolojiye uyum sağlama, karar verme, sorumluluk alma özelliklerine sahip, yenilikçi ve milli değerlere saygılı bireyler yetiştirebilen,
- Nitelikli ve öncelikli tercih edilebilen bir ön lisans kurumu olmaktır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 9/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

1.4. Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası

Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu olarak,

- Tüm faaliyetlerinde kalite odaklı çalışmayı esas alarak devamlılık anlayışı içinde eğitim-öğretimi sürekli iyileştirmeyi temel alan,
- Üniversite-sektör işbirliğini sağlayarak bölgesel ve ülkesel kalkınmaya destek vermek adına sektörün ihtiyaç duyduğu kaliteli ara elemanları yetiştirmeyi amaçlayan,
- Kurumumuzu vizyon ve misyonumuza uygun, sürekli olarak alt yapımızı güçlendiren, özgün ve saygın bir eğitim yuvası haline getiren,
- Toplumsal sorumluluk bilinci ile hareket ederek iç ve dış paydaşlarımızla ortak çalışma kültürünü artırarak, ulusal kalkınmaya destek verecek yeni projeler yapan,
- Girişimcilik ruhunu geliştiren,
- Eğitim-Öğretim faaliyetlerinin yanında öğrencilerin kişisel yeteneklerini göz önüne alarak; sosyal ve kültürel faaliyetler sunan ve bu yolda öğrencilerini destekleyen,
- Ülke ve Dünyadaki değişimleri gözetken, mevcut bölümlerimizi revize eden ya da yeni bölümler açarak; ülkemizin refah düzeyini yükseltmek için sürekli iyileştirme ve geliştirme yapan;
- Bir Meslek Yüksekokulu olmaktır.

1.5. Kapsam

Kalite El Kitabı, TS EN 9001:2015 standardı şartlarının tüm birimlerimizin uygulamasını kapsamaktadır.

1.6. İletişim

Unvanı: T.C. Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu

Adresi: Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Kozağaç Mevkii Akşehir

Telefon: 0 332 814 01 11

Faks: 0 332 814 01 14

Web site: https://www.selcuk.edu.tr/Birim/meslek-yuksekokullari/aksehir_myo/1851

E-mail: aksehirmyo@selcuk.edu.tr

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 10/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetimi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı, Yüksekokulumuzun kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici (birim), çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

2.1.Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu (DÖF)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Prosedür (PR)

Proses (PS)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TL)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 11/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

Plan (PLN)

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FR)

Anket (ANK)

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Yüksekokulumuzda, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dökümanite edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu El Kitabı; T.C. Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları belirler.

Bu dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır. Proseslerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detaylarda dokümanlarda ifade edilmiştir. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Proseslerin izleme ve ölçme yöntemleri de proses kartlarında tanımlanmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 12/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

Birbiri ile etkileşim içinde olduğu ifade edilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, ölçme ve izleme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının ve düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve amaçlarda iyileştirmeye gidilmesi ve ilaveten gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle kalite yönetim sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

Yüksekokulumuz temel politika ve öncelikleri, Yükseköğretim Kanunu gibi üst politika belgelerine ek olarak, üniversitemiz tarafından hazırlanan Selçuk Üniversitesi Eğitim, Öğretim, Disiplin ve Sınav Yönetmeliği belgeleri doğrultusunda belirlenmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Kayıt Prosesi (PS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (PS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (PS-03)
- Satın Alma Prosesi (PS-04)
- Hizmet İçi Eğitim Prosesi (PS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosesi (PS-06)

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

4.2.1. İç Konular

Personel Yapısı

Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanı, Öğretim Görevlileri, Yüksekokul Sekreteri, İç Hizmetler Memuru, Personel ve Tahakkuk İşleri Memurları, Öğrenci İşleri Memuru, Kütüphane Memuru, Yardımcı İşler Görevlileri

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GT-001)
- Kalite Koordinasyon Kurulu Görev Tanımı (GT-002)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-003)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GT-004)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GT-005)
- Akademik Personel Görev Tanımı (GT-006)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 13/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- İç Hizmetler Personeli Görev Tanımı (GT-007)
- Personel İşleri Görev Tanımı (GT-008)
- Mali İşler Görev Tanımı (GT-009)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GT-010)
- Öğrenci İşleri Personeli Görev Tanımı (GT-011)
- Kütüphane Personeli Görev Tanımı (GT-012)
- Yardımcı Hizmetler Personeli Görev Tanımı (GT-013)

4.2.2. Dış Konular

Yasal mevzuat, Politika, Ekonomi, Yükseköğretim Kurulu, Toplumsal Olaylar, Teknoloji

4.2.3. İlgili Taraflar

Öğrenciler, YÖK, İlgili Bakanlıklar, Bağlı Kuruluşlar (YURTKUR), TSE, Tedarikçiler, Öğretim Görevlileri, Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeler aşağıda verilmiştir.

➤ 4.3.1. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dahilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

➤ 4.3.2 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Yüksekokulumuzda hizmetlerimiz ile ilgili teslimat sonrası faaliyetler bulunmamaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 14/41

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Yüksekokulumuzca yönetilen Proseslerin listesi ile hizmet gerçekleştirme süreçlerinin birbirine olan etkisi ve etkileşimleri aşağıda yer alan Proses Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

SIRA NO	PROSES ADI/KODU	ETKİLENDİĞİ PROSESLER	ETKİLEDİĞİ PROSESLER
1	Öğrenci Kayıt Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
2	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
3	Sosyal Faaliyetler Prosesi	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
4	Satın Alma Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG
5	Hizmet içi Eğitim Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG
6	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 15/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

5. LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel Bilgiler

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhütlerini göstermelidir:

- a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- b) Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 16/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

j) Diğer ilgili personelin (öğretim görevlileri ve idari personel) (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2. Öğrenci Odağı

Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulunun hizmet verdiği öğrenciler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri kapsamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR-001)

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

Kalite konusundaki hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan bir Kalite Politikası oluşturulmuştur.

Kalite Politikası'nın kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için kurum çalışanlarına imza karşılığında teslim edilmiş, belge kayıt altına alınmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası'nın uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 17/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı (KEK)

5.2.1.1. Kalite Hedefleri

Yüksekokulumuz Kalite Koordinasyon Kurulu, uygun olan her bir faaliyet ve düzeyde yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve takip etmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, hedefler oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir.

Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PS-06)

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Yüksekokulumuz Birimlerinde; birimler arası koordinasyon, iletişim ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şeması vardır. Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 18/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş ve bu amaca yönelik olarak görev, yetki ve sorumluluk yönergeleri hazırlanmıştır.

Yüksekokulumuz Birimlerinde Kalite Yönetim Sistemini etkileyen, işleri yöneten ve uygulayan personelin kalite yönetim sistemi ile ilgili görev, yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GT-001)
- Kalite Koordinasyon Kurulu Görev Tanımı (GT-002)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-003)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GT-004)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GT-005)
- Akademik Personel Görev Tanımı (GT-006)
- İç Hizmetler Personeli Görev Tanımı (GT-007)
- Personel İşleri Görev Tanımı (GT-008)
- Mali İşler Görev Tanımı (GT-009)
- Satın Alma - Taşınır Mal Kayıt - Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GT-010)
- Öğrenci İşleri Personeli Görev Tanımı (GT-011)
- Kütüphane Personeli Görev Tanımı (GT-012)
- Yardımcı Hizmetler Personeli Görev Tanımı (GT-013)

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemini planlarken, 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir.

Yüksekokulumuz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 19/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

REFERANS

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-003)

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Kalite amaçları kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate almaktadır. Aynı zamanda kalite amaçları uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

REFERANS

- Kalite Yönetim Sistemi Planı
- Kalite El Kitabı (KEK)

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyarsa, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

REFERANS

- İç Tetkik Prosedürü (PR-006)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 20/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Yüksekokulumuz üst yönetimi ve çalışanları, kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini en üst seviyede karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek için gerekli olan kaynakları sağlamaktadır.

Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve ihtiyaçlarını karşılamaktır.

Yüksekokulumuz, üst yönetimden bir üyeyi kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması ve Yüksekokulun Birimlerinde ve yönetim kademelerinde ihtiyaçların sağlanması için, Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli doğrulamaları yapmak için hizmet verilen birimleri kapsayan Kalite Koordinasyon Kurulu belirlenmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Koordinasyon Kurulu Görev Tanımı (GT-002)

7.1.2. Kişiler

Yüksekokulumuz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan birim personelinin; eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Yüksekokulumuz Birimleri çalışanlarına verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Hizmet içi Eğitim Uygulamaları Prosedürü ile düzenlenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 21/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

REFERANS

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Hizmet içi Eğitim Prosesi
- Görev Tanımları

7.1.3. Alt Yapı

Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

REFERANS

- Satın Alma Prosesi (PS-04)

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Yüksekokulumuz Birimlerinin hizmetleri genellikle binanın durumuna göre mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ofislerimizin ısısı, talimatlara uyularak sağlanmaktadır. Gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Yüksekokulumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan ölçüm ve değerlendirmeleri yapmaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 22/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgilerin muhafazası Kalite Koordinasyon Kurulu tarafından sağlanır. Kalite el kitabına herhangi bir birimden ulaşılmak istenmesi halinde Kalite Koordinasyon Kurulu, kalite el kitabını bilgi amaçlı kullanması şartıyla bu kişinin incelemesine sunar.

Bu bilgi; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümante Edilmiş Bilgi, vb.den oluşur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı (KEK)

7.2. Yeterlilik

Yönetim; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar.

Yüksekokulumuz Birimlerinde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir. Yüksekokulumuz bünyesinde kurulan kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 23/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun değerlendirilmesi (Yüksekokul dışı eğitimler için söz konusudur.)
- Personelin aldığı eğitimin değerlendirilmesi Birim Kalite Sorumluları tarafından yapılmaktadır. Eğitimden sonra yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirilir. Yüksekokulumuzda eğitim kayıtlarının takip edilebilmesi amacıyla, her personelin aldığı eğitimler, özlük dosyalarında saklanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müdür/Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GT-001)
- Kalite Koordinasyon Kurulu Görev Tanımı (GT-002)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-003)
- Akademik Personel Görev Tanımı (GT-004)
- Eğitim Katılım Formu (FRM-02)

7.3. Farkındalık

Yüksekokulumuz personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

7.4. İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile uygun iletişimi;

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 24/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Elektronik Posta
- Telefon
- Dilek, Öneri ve Şikayet kutuları,

Gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

Yüksekokulumuz Birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Eğitim Katılım Formu
- Eğitim Değerlendirme Formu
- Personel Eğitim Başvuru Dilekçesi

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

- Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- Yönetim temsilcisi tarafından hazırlanan ve Müdür tarafından onaylanan kalite el kitabını,
- Kalite yönetim sistemi standardının istediği dokümanların kontrolü, kayıtların kontrolü, iç tetkik uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürlerini,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 25/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan talimatlar, şemalar, görev tanımları, planlar ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Politikası
- Kalite Yönetim Sistemi Planı
- Kalite El Kitabı (KEK)
- İç Tetkik Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü

7.5.2. Kayıtların Kontrolü

- Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması amacıyla ilgili dokümanlarda belirtilen formlara kayıtların tutulması kontrol edilmektedir.
- Kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtilen formlara tutulan kayıtlar, kaydı oluşturan yetkili personel tarafından fazla tahribat, silinti, kazıntı yapılmadan tutulmakta ve oluşturulan kayıtların yırtılmasını, ıslanmasını, yazılarının silinmesini, buruşturulmasını engelleyecek şekilde gerekli önlemler alınarak kayıtların uzun süreli okunabilir olarak kalmasını sağlar.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 26/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Kalite yönetim sistemi kayıtları, Kalite Kayıtları Listesinde doküman no, doküman adı, birimde saklama süresi, arşivde saklama süresi ve kaydın tutulduğu birim (ler) olarak tanımlanır.
- Birimler oluşturdukları kayıtları birimlerinde dosyalarda, klasörlerde, dolaplarda yangından, ısdan ve rutubetten koruyacak şekilde muhafaza ederler. Arşivdeki kalite kayıtları Kalite Koordinasyon Kurulu tarafından gerekli tedbirler alınarak saklanır.

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bakanlığımızca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, proses kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.1 Genel Şartlar maddesinde, belirtilen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

REFERANS

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 27/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Öğrenci Kayıt Prosesi (PS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (PS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (PS-03)
- Satın Alma Prosesi (PS-04)
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi (PS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosesi (PS-06)

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Yüksekokulumuz Birimlerine özel olarak öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir. Öğrenciler tarafından herhangi bir dilek/istek ve şikayet olması halinde öğrenci tarafından dilek/istek ve şikayet kutusuna atılır. Dilek/istek ve şikayet kutusu her hafta son işgünü Yüksekokul Sekreteri tarafından açılarak atılmış olan Dilek/istek/şikayet formları Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. Ayrıca öğrenciler isimlerini bildirmek suretiyle Kalite Koordinasyon Kuruluna dilek/istek ve şikayetlerini bildirebilirler.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Dilek/İstek/Şikayet Formu
- Okul Memnuniyet Anketi
- Anket Değerlendirme Sonucu

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 28/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Yüksekokulumuza yapılan tüm başvurular ilgili Birimlerce değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Yüksekokulumuz faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar.

Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dahilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Yüksekokulumuz Birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri “Satın Alma Prosesi” doğrultusunda gerçekleştirilir.

Yüksekokulumuz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 29/41

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Satın Alma Prosedürü

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Bakanlığımız Merkez Teşkilatı Birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

REFERANS

- Satın Alma Prosesi
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 30/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

Yüksekokulumuz hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Kayıt Prosesi (PS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (PS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (PS-03)
- Satın Alma Prosesi (PS-04)
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi (PS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PS-06)

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta tanımlıdır. Proses kartlarında doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Yüksekokulumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında EBYS, Arşiv sistemi ve Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.

8.5.3. Müşteri ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Yüksekokulumuz Birimlerinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 31/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

8.5.4. Muhafaza

Yüksekokulumuz Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Yüksekokulumuzca düzenlenen gösteri, konser, fuar, sergi vb. programlara gönderilecek taşınır basılı ve görsel materyallerin vb. araçların depolanmasında, sunum mahalline gönderilmesinde, sunumunda ve geri dönüşünde zarar görmemesi için birimlerince belirlenen prosedürler veya talimatlar doğrultusunda korunması sağlanır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Uygulanmamaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Yüksekokulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

8.6. Hizmet Sunumu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 32/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

Yüksekokulumuzda, öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Yüksekokulumuz hizmetlerinin uygunluğu Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

REFERANS

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Proses Performans İzleme Formu ile Yüksekokulumuz Birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

REFERANS

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 33/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

9.1.1. Genel

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Yüksekokulumuz öğrencileri ve personelleri için şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur.

REFERANS

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- Memnuniyet Anketi
- Öneri Şikâyet Formu

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Tüm süreçlerin performans parametreleri Proses Performans İzleme Formu üzerinden izlenmektedir.

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi Proses Performans İzleme Formu ile kayıt altına alınır. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Kalite Sorumluları ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu raporlar istatistiksel grafiklerle desteklenebilir. Bu sayede sürecin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 34/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir. Proses, kayıtlar üzerinden izlenir.

Yüksekokulumuz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Hizmetten yararlananlar öğrenciler uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları (Madde 9.1.2)
- Kalite iç tetkik sonuçları (Madde 9.2)
- Proses ölçüm sonuçları
- Çalışanların memnuniyetinin ölçüm sonuçları
- Veri analiz çalışmaları, düzeltici faaliyetler ile Birim Performans Raporlarının konusu olup, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir.

Yüksekokulumuz, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan hizmetler "Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü"ne göre işleme tabi tutulur.

Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 35/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

REFERANS

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü

9.2. İç Tetkik

Dokümante edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmış ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Yüksekokulumuz, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur.

Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Yüksekokulumuz Birimlerinde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Yönetim Temsilcisinin uygun görmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

İç tetkikler, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak;

- Tetkik görevlilerinin tetkik edilecek faaliyetlerden doğrudan sorumlu olmaması,
- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 36/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,
- Ekip liderinin belirlenmesi,

hususları Başkan tarafından planlanır ve İç Tetkik Plan Formu'na kaydedilerek Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

Onaylanan İç Tetkik Planının muhafazası Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması, planın Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından Kurumun internet sayfasında yayınlanması suretiyle gerçekleştirilir. İhtiyaç duyulduğunda Başkan'ın teklifi Yönetim Temsilcisinin uygun görüşü ile İç Tetkik Planında değişiklik yapılabilir.

REFERANS

- İç Tetkik Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Yönetim Temsilcisi'nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisi, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin (Birim Kalite Ekiplerinden) katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Koordinasyon Ekibi yapar ve kayıtlarını saklar.

REFERANS

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 37/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

➤ Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Kalite Koordinasyon Ekibi, Birim Kalite Ekiplerinden birim performans rapor formlarını alarak aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde sistem performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu Başkan tarafından Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur. Ayrıca sistem performans raporunun elektronik nüshası, toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Yüksekokulumuz birimlerinin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler,
- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleştirme durumları,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 38/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)
- Dış tedarikçi performansı,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,

konuları ele alınır.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından her sayfası imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Amirleri, izlenmesinden ise Yönetim Temsilcileri sorumludur. Toplantıda karar verilen

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 39/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Başkan tarafından kontrol edilerek, Yönetim Temsilcisine bilgi verilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

REFERANS

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Yüksekokulumuz hizmetlerinde müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

REFERANS

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Memnuniyet Anketleri

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu anda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 40/41

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ AKŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AKŞEHİR MYO/KEK-01
		Yayın Tarihi	22.11.2018
		Revizyon Tarihi/No	000
		Sayfa No	/41

REFERANS

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Yüksekokulumuzun hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Proseslerde performans göstergesi, Proses Performans İzleme Formu üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

REFERANS

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Doç. Dr. Mehmet ŞAHİN	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Dr.Öğr.Üyesi Mehmet ŞAHİN	Sayfa No 41/41