

# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>KEK-01</b>
Yayın Tarihi	<b>08.08.2017</b>
Revizyon Tarihi/No	<b>00</b>
Sayfa No	<b>1/40</b>



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
KADINHANI FAİK İÇİL  
MESLEK YÜKSEKOKULU

## KALİTE EL KİTABI

**EK-01**

**08.08.2017**

**Revizyon: 00**

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	<b>Sayfa No</b> <b>1/40</b>
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	08.08.2017
Revizyon Tarihi/No	00
Sayfa No	2/40

<b>1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR .....</b>	<b>9</b>
<b>3. TERİMLER VE TARİFLER .....</b>	<b>9</b>
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMİ .....</b>	<b>10</b>
4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI.....	10
4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI .....	13
4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ .....	14
4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ .....	14
<b>5. LİDERLİK .....</b>	<b>16</b>
5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT .....	16
5.1.1. GENEL.....	16
5.1.2. ÖĞRENCİ ODAKLILIK .....	17
5.2. KALİTE POLİTİKAMIZ .....	17
5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI .....	17
5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI .....	18
5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR .....	18
<b>6. PLANLAMA .....</b>	<b>19</b>
6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ .....	19
6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA .....	20
6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI .....	20
<b>7. DESTEK .....</b>	<b>21</b>
7.1. KAYNAKLAR .....	21
7.1.1. GENEL.....	21
7.1.2. KİŞİLER .....	21
7.1.3. ALT YAPI .....	22
7.1.4. PROSELERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM .....	22

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Onaylayan Yüksekokul Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	Sayfa No 2/40
---	---	------------------

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	08.08.2017
Revizyon Tarihi/No	00
Sayfa No	3/40

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI .....	23
7.1.6. KURUMSAL BİLGİ .....	23
7.2. YETKİNLİK .....	23
7.3. FARKINDALIK .....	24
7.4. İLETİŞİM .....	25
7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ .....	26
7.5.1. GENEL.....	26
7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME .....	27
7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ .....	27
<b>8. OPERASYON .....</b>	<b>27</b>
8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL .....	27
8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR .....	28
8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM .....	28
8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ.....	28
8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ .....	29
8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ .....	29
8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ .....	29
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ .....	30
8.4.1. GENEL.....	30
8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU .....	30
8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ .....	30
8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU .....	31
8.5.1. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ.....	31
8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK .....	31
8.5.3. MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET .....	32
8.5.4. MUHAFAZA .....	32
8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER .....	32
8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ .....	33
8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU .....	33
8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ .....	33
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>34</b>

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Onaylayan Yüksekokul Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	Sayfa No 3/40
---	---	------------------



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
KADINHANI FAİK İÇİL  
MESLEK YÜKSEKOKULU

# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	08.08.2017
Revizyon Tarihi/No	00
Sayfa No	4/40

<b>9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME</b> .....	<b>34</b>
9.1.1. GENEL .....	34
9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	34
9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME .....	35
9.2. İÇ TETKİK .....	36
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	37
9.3.1. GENEL .....	37
9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ.....	37
9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI.....	38
<b>10. İYİLEŞTİRME</b> .....	<b>39</b>
10.1. GENEL .....	39
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET .....	39
10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	40

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 4/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## 1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI

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

Meslek Yüksekokulumuzda Kalite Yönetimi Sistemi, nitelikli işgücü yetiştirilmesine katkı sunma amacı başta olmak üzere, akademik ve idari süreçlerin hukuka ve kurallara uygun bir şekilde yürütülmesini hedeflemektedir. Dolayısıyla kayıt altına alınmış her işlemin analiz edilmesi ve sonuçlarının bilimsel olarak değerlendirilmesi, gerek eğitim-öğretim süreçleri gerekse idari-yönetsel süreçlerde şeffaflık başta olmak üzere; yüksekokulumuzun sürekli kendini yenileyen öğrenen bir organizasyon haline dönüşmesine katkı sağlayacaktır.

Kalite Yönetim Sisteminin bir parçası olan Kalite El Kitabının yazılış amacı Meslek Yüksekokulunda kullanılan Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm faaliyetleri anlaşılır, basit ve kolay bir şekilde sunulmasına katkı sunmaktır.

Kalite Yönetiminin kapsamı Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerin akademik, idari faaliyetlerini kapsamaktadır. Meslek Yüksekokulumuz öğrenci odaklı bir yaklaşımı benimsediği için, onların mesleki ve bilimsel gelişimlerinin en iyi şekilde olmasını amaçlamıştır. Dolayısıyla verilecek akademik ve idari hizmeti en üst seviyede tutmak için kalite anlayışını önemsemektedir.

Kalite El Kitabının kullanım hakkı Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu'na aittir.

**Kuruluşun Adı:** T.C. Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu

**Kuruluş adresi:** Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu 42800 Kadınhanı/KONYA

**Telefon:** 0 332 834 03 06

**Faks:** 0 332 834 03 05

**Web site:** [http://www.selcuk.edu.tr/kadinhani\\_faik\\_icil\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/kadinhani_faik_icil_myo/tr)

**E-mail:** [kadinhanimyo@selcuk.edu.tr](mailto:kadinhanimyo@selcuk.edu.tr)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 5/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

**Misyonumuz:** Akademik, bilimsel ve teknolojik yapısıyla ön lisans eğitimi veren okulumuz, araştırmacı, katılımcı, paylaşımcı, sorun çözme yeteneği gelişmiş, çağın gerektirdiği bilgi ve becerilerle donanmış, nitelikli, girişimci, yenilikçi, vatanını ve milletini seven, toplumsal değerlere saygılı öğrenci profiline sahip, sektörün ihtiyaç duyduğu bilgi ve teknolojiye dayalı etkili ve etkin hizmet sunabilecek sorumlu bireyler ve kalifiyeli teknik eleman yetiştirmektir.

**Vizyonumuz:** Toplam Kalite Yönetim Sistemini eğitim-öğretim ve topluma hizmet faaliyetlerinde kullanan, Meslek Yüksekokulumuz Eğitim-Öğretim faaliyetlerini sürdürdüğü Teknik ve İktisadi Bölümlere bağlı programlar ile çağın gerektirdiği bilgi ve teknoloji ile sektörlerdeki ara insan gücü alanında ulusal ve uluslararası düzeyde saygın ve tercih edilen, değişim ve yenilikçiliğe önder olan, mensubu olmaktan gurur duyulan öncü bir eğitim kurumu olmayı kendisine vizyon edinmiştir.

**Kuruluş Tanımı:** Yüksekokulumuz, üst düzeyde uygulayıcı meslek elemanı yetiştiren ön lisans eğitim ve öğretim hizmetleri sunan yükseköğretim kurumudur. İki yıl süre ile eğitim verilmektedir. Mezun olma hakkı kazanan öğrencilere, bağlı bulunduğu üniversiteden ön lisans derecesinde diploma verilir. Teknik bölümlerden mezun olan öğrenciler tekniker unvanı kazanır. Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliğinin 7. Maddesi Selçuk Üniversitesi Kadinhani Faik İçil Meslek Yüksekokulunun tanımlanmasında temel hukuki dayanaktır.

**Kuruluş Tarihi:** Yüksekokulumuz 08.12.1992 tarihinde YÖK tarafından kabul edilen kuruluş kararı ile “Kadinhani Meslek Yüksekokulu” adıyla kurulmuş ve 1993-1994 yılında Kadinhani ilçe merkezinde tahsis edilen binada eğitim öğretime başlamıştır. Üniversitemizce yaptırılan yeni hizmet binasının (A Blok) 2001 yılında tamamlanması üzerine 2001-2002 eğitim öğretim yılından itibaren bu binada eğitim öğretime devam edilmiştir.

Yüksekokulumuz bahçesi içerisine hayırsever iş adamı Faik Ali İÇİL tarafından yaptırılan Ek hizmet binası (B Blok) 2006-2007 eğitim öğretim yılında faaliyete geçmiştir. Yüksekokulumuz kampüs alanına 300 kişilik kız ve erkek öğrenci yurdu ile ek hizmet binası yaptıran hayırsever iş adamı Faik İÇİL’ in adının yüksekokulumuza verilmesi hususunda Üniversitemiz senatosunca bir karar alınmış ve bu karar YÖK tarafından onaylanmıştır. Böylece Yüksekokulumuzun adı “Kadinhani Faik İçil Meslek Yüksekokulu” olarak

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 6/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

değiştirilmiştir. Hayırsever iş adamı Faik Ali İÇİL tarafından yaptırılan ikinci ek hizmet binası (C Blok) 2011-2012 eğitim öğretim yılında faaliyete geçmiştir. Yüksekokulumuz A Blok 3600 m<sup>2</sup>, B Blok 1740 m<sup>2</sup>, C Blok 1700 m<sup>2</sup> olmak üzere toplam 7040 m<sup>2</sup> kapalı alana sahiptir.

Yüksekokulumuz 1992 yılında Harita ve Kadastro programı ve İnşaat programı ile kurulmuş olup 1993-1994 eğitim öğretime başlamıştır. 1995 yılında Doğalgaz ve Tesisat Teknolojisi ve Bilgisayar Programcılığı, 2000 yılında Harita ve Kadastro programı (İ.Ö) ve Bilgisayar Programcılığı (İ.Ö), 2005 yılında Mekatronik programı ve İşletme Yönetimi programı, 2010 yılında Dış Ticaret programı, 2011 yılında Yapı Denetimi programı, Bilgisayar Teknolojisi programı ve Lojistik programları açılmıştır. 2006-2007 öğretim yılı yılında S.Ü.Sosyal Bilimler MYO Program Birleştirmesi sonucuyla Yerel Yönetimler Normal ve ikinci öğretim Programları açılmıştır.

## **Meslek Yüksekokulu Bölümleri Ve Programları:**

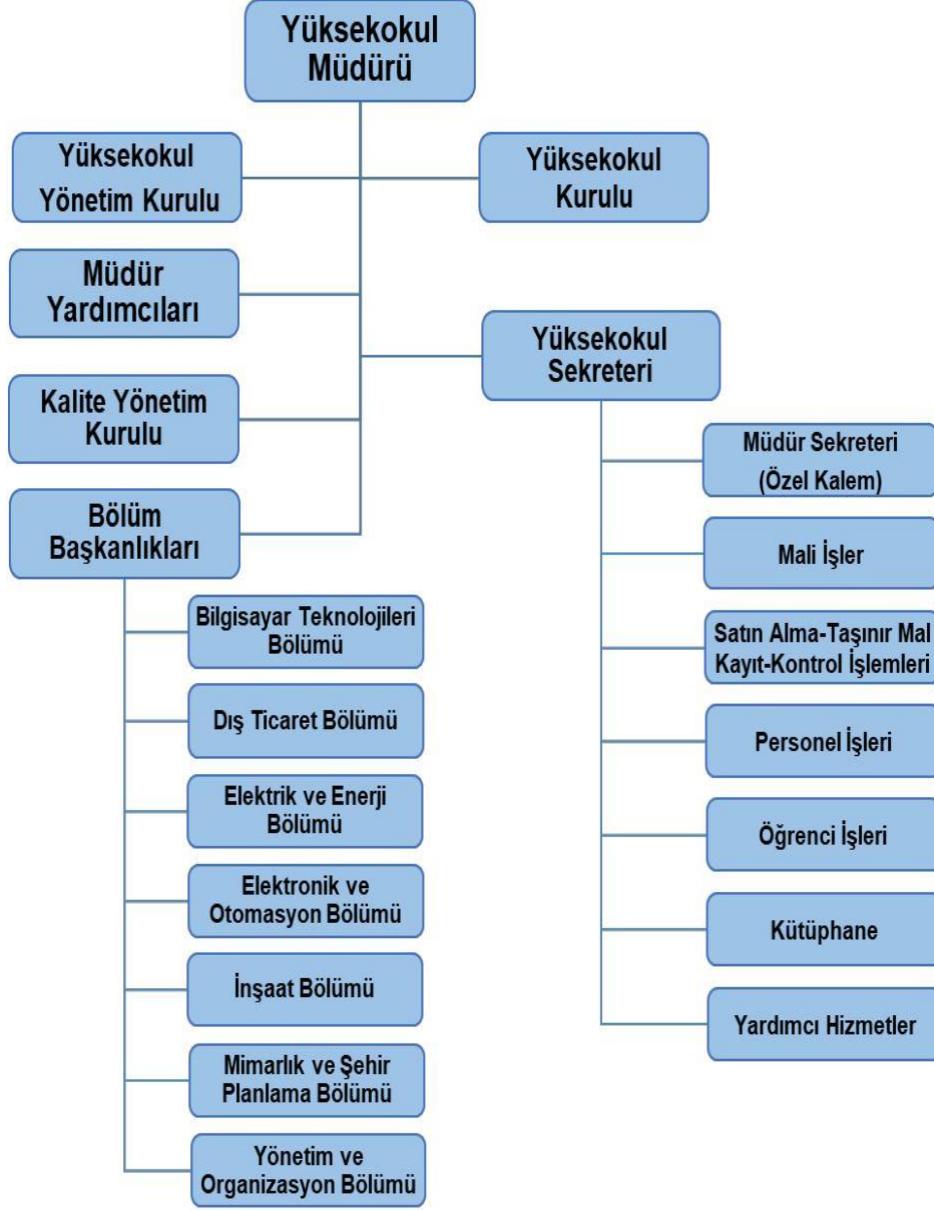
- **Bilgisayar Teknolojileri Bölümü**
  - Bilgisayar Programcılığı
  - Bilgisayar Teknolojisi
- **Dış Ticaret Bölümü**
  - Dış Ticaret Programı
- **Elektrik ve Enerji Bölümü**
  - Doğalgaz Ve Tesisat Teknolojisi
  - Alternatif Enerji Kaynakları Teknolojisi
- **Elektronik ve Otomasyon Bölümü**
  - Mekatronik
- **İnşaat Bölümü**
  - İnşaat Teknolojisi
  - Yapı Denetimi
- **Mimarlık ve Şehir Planlama Bölümü**
  - Harita ve Kadastro
- **Yönetim ve Organizasyon Bölümü**
  - İşletme Yönetimi
  - Lojistik
  - Yerel Yönetimler

## **Referans Dokümanlar:**

- KMYO/LST01 Okul İstatistik Bilgiler

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 7/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## Yüksekokulumuz Organizasyon Şeması:



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 8/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	



## 2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünün uyması gereken tüm yasa ve yönetmelikler de ilgili kalite dokümanlarında (Prosedür, Süreçler) açıklanmıştır. Uyulması gereken ilgili mevzuatın öncelikli olanları aşağıda belirtilmiştir.

- T.C. Anayasası
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Selçuk Üniversitesi Stratejik Planı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Standard Dosya Planı
- Selçuk Üniversitesi Staj Yönergesi
- Selçuk Üniversitesi Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- Selçuk Üniversitesi Açık Erişim ve Kurumsal Arşiv Politikası
- Selçuk Üniversitesi Önlisans ve Sınav Yönetmeliği
- Selçuk Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönergesi
- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- Diğer ilgili mevzuat

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.

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

TS EN ISO 9001:2015 KYS de belirtilen temel kavramlar, terimler ve tarifler standard referans alınarak tanımlanır.

### Kısaltmalar

**KEK:** Kalite El Kitabı

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 9/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

**KYK:** Kalite Yönetim Kurulu

**ÜY:** Üst Yönetim

**DF:** Düzeltici Faaliyet Formu

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

**ISO:** Uluslararası Standartlar Organizasyonu

**PRD:** Prosedür

**PRS:** Proses

**OŞ:** Organizasyon Şeması

**PLN:** Plan

**AKŞ:** İş Akış Şeması

**LST:** Liste

**FRM:** Form

**GT:** Görev Tanımları

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Kuruluşumuzun bağlamı; bu bağlamın anlaşılması, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamının belirlenmesi ve Kalite Yönetim Sisteminin kurularak gerekli proseslerin hazırlanmasını kapsamaktadır.

### İç Hususlar

Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü, Akademik Personel, İdari Personel, Öğrenciler, Fiziki Altyapı.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 10/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## İç Hususlar

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ BEKLENTİSİ	AKSİYON
SÜ REKTÖRLÜK	Öğretim Elemanlarının Ders Yüklerinin Rapor Edilmesi	Güz-Bahar Yarıyılı için Öğretim Elemanı Başına Toplam Ders Yükü Bildirilir.
AKADEMİK PERSONEL	Ders Tahakkuk İşlemleri-Ders Görevlendirmesi	Mali İşlerin Tahakkuk İşlemlerinin yapılması. Bölüm Başkanları Ders Görevlendirmelerini Yapar
İDARİ PERSONEL	Görev Tanımlarına Uygun Görevlendirme-Maaş Tahakkuk İşlemleri	Görev yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi. Mali İşlerin Tahakkuk İşlemlerinin yapılması.
ÖĞRENCİ	Ders seçimi ve Eğitim Öğretim beklentisi	Danışman onayı ile ders seçimleri ve Eğitim ve Öğretim Akademik yılı sürecinde yapılır.
FİZİKİ ALTYAPI	Eğitim öğretim sürecindeki ortamın oluşturulması	Satın alma kısmında eğitim öğretim için gerekli alt yapı çalışmalarının yapılması

## Personel Yapısı

Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Kurulu, Yüksekokul Yönetim Kurulu Üyeleri, Bölüm Başkanları, Yüksekokul Sekreteri, Öğretim Üyeleri ve Görevlileri, Personel Ve Tahakkuk İşleri Memurları, Öğrenci İşleri Memurları, Yardımcı Hizmetler Görevlileri

## Dış Hususlar

(YÖK) Yükseköğretim Kurulu, Maliye Bakanlığı, Kadınhanı Kaymakamlığı, Konya Askerlik Şubesi, (MEB) Milli Eğitim Bakanlığı, (TSE) Türk Standartları Enstitüsü, Kredi Yurtlar Kurumu.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 11/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	08.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	00
		Sayfa No	12/40

## Dış Hususlar

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ BEKLENTİSİ	AKSİYON
YÖK Yükseköğretim Kurulu	Eğitim Öğretimde Yeni Bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi	Eğitim Öğretim Yılı Başlangıcında Bölümlerin öğrenci kontenjanları bildirilir
KADINHANI KAYMAKAMLIĞI	Öğrenci Bilgileri	Öğrencilerle ilgili konaklama ve eğitim bilgileri
İLGİLİ ASKERLİK ŞUBESİ	Öğrencilerin Eğitim Durum Bilgileri	Öğrenci eğitim öğretim devam süreçleri bildirilir
KREDİ YURTLAR KURUMU	Öğrencilerin Eğitim Durum Bilgileri	Öğrenci eğitim öğretim devam süreçleri bildirilir
TSE	KYS Standartlarının Uygunluğu	KYS Uygulamasının yapılması

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/FRM34 Personel Memnuniyet Anketi Formu
- KMYO/FRM33 Okul Memnuniyet Anket Formu
- KMYO/FRM30 Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	<b>Sayfa No</b> <b>12/40</b>
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İlgili Taraf	İhtiyaç/Beklenti	İlgili Birincil veya İkincil mevzuatlar	Aksiyon
Akademik Personel	Ders Programlarının istekleri doğrultusunda yapılması, Eğitim Öğretim hizmeti için gerekli altyapı, Akademik çalışmalarına destek	29592 Sayılı Selçuk Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu	Planlamadan önce personelden gerekli talebin alınması, Satın alma işlemleri ve teknik hizmetler, Akademik gelişimi için gerekli desteğin sağlanması
İdari Personel	Birimlerinde sundukları hizmet için gerekli altyapı, Görevde yükselme	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu	Satın alma işlemleri ve teknik hizmetler, Hizmet içi eğitimler, Terfi işlemleri için desteğin sağlanması
Öğrenciler	Eğitim-Öğretim hizmeti,	29592 Sayılı S.Ü. Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği	Gerekli alt yapının sağlanması Rektörlük ve KYK tarafından karşılanması
S.Ü. Rektörlük	Kurumun kapsamı gereği eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi	Üniversiteye ait ilgili tüm yönetmelikler	Kalite kapsamında yer alan proseslerin gerçekleştirilmesi
Fiziki altyapı	Bakım ve onarım işlemleri	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu	Satın alma işlemleri ve teknik hizmetler
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Kurumun kapsamı gereği eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi	2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu	Kalite kapsamında yer alan proseslerin gerçekleştirilmesi
İlgili Askerlik Şubeleri	Tecil işlemleri	1111 Sayılı Askerlik Kanunu	Öğrenci Belgesinin hazırlanarak gönderilmesi
TSE	KYS Standartlarının Uygunluğu	TS EN ISO 9001:2015 KYS Maddeleri	Her yıl 1 kez denetim raporlarının hazırlanması

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 13/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

**Kuruluşun Adı:** T.C. Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu

**Kuruluş adresi:** Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu 42800  
Kadınhanı/KONYA

**Telefon:** 0 332 834 03 06

**Faks:** 0 332 834 03 05

**Web site:** [http://www.selcuk.edu.tr/kadinhani\\_faik\\_icil\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/kadinhani_faik_icil_myo/tr)

**E-mail:** [kadinhanimyo@selcuk.edu.tr](mailto:kadinhanimyo@selcuk.edu.tr)

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

➤ 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından dolayı cihazların kalibrasyonu yapılmamaktadır.

➤ 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

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

### 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.

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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 14/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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

### Referans Dokümanlar:

- KMYO KEK
- KMYO Prosesler
- KMYO Prosedürler
- KMYO İş Akış Şemaları

### Proses Etkileşim Tablosu

PROSES KODU	PROSES ADI	ETKİLENDİĞİ PROSESLER	ETKİLEDİĞİ PROSESLER
KMYO/PRS01	Öğrenci Kayıt Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
KMYO/PRS02	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
KMYO/PRS03	Sosyal Faaliyetler Prosesi	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
KMYO/PRS04	Satın Alma Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG
KMYO/PRS05	Hizmet İçi Eğitim Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG
KMYO/PRS06	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	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No  15/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## Yüksekokul Proses Şeması



## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Üst yönetim adına Yüksekokul Müdürü ve Yönetim Temsilcisi, kalite yönetim sisteminin uygulanmasının sürekliliğini ve geliştirilmesini, aşağıda tanımlanan konulara ait somut uygulama kayıtları ile kanıtlamaktadır.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 16/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	



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

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO Görev Tanımları

### **5.1.2. Öğrenci Odaklılık**

Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulunun hizmet verdiği öğrencilerin memnuniyetinin artırılması amacıyla öğrenci ihtiyaçları ve beklentileri ilgili tüm iş akışlarına uygun olarak KYS içinde planlanarak karşılanmaktadır. Öğrenci memnuniyeti oluşturma, koruma ve geliştirme konusunda tüm personel verilen yetki ve görev çerçevesinde yerine getirirler. Öğrenci memnuniyetinin izlenmesi, değerlendirilmesi, iş akışları göstergeleri, memnuniyet anketleri, buna bağlı olarak düzeltici-önleyici faaliyetler, kalite politikası gibi dokümanlar öğrenci odaklılığı göstermektedir.

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO/FRM34 Personel Memnuniyet Anketi Formu
- KMYO/FRM33 Okul Memnuniyet Anket Formu
- KMYO/FRM24 Öğrenci İstek ve Öneri Formu

### **5.2. Kalite Politikamız**

Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu olarak kalite politikamız; akademik ve idari personelimiz ile Kalite Yönetim Sistemi hedefleri ve kalite performansını sürekli iyileştirme taahhüdünü açıkça ortaya koyarak, öğrencilerimize verdiği önlisans eğitimi ile toplumun ihtiyacı olan meslek elemanları yetiştirerek iş piyasasına kazandırmaktır.

#### **5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması**

Selçuk Üniversitesi Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu Kalite konusundaki hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan bir Kalite Politikası oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 17/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

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. Aynı zamanda Kalite Politikası'nın kamuoyuna duyurulması resmi web sitemizden ve okul girişindeki duyuru panomuzdan yapılmıştır.

Kalite Politikası'nın uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

Yüksekokulumuz Kalite Yönetim 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.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 18/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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

Görev tanımları formaları; 26.12.2007 tarihli ve 26738 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ile kamu idarelerinde iç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması, izlenmesi ve geliştirilmesi kapsamında hazırlanmıştır.

Görev tanımları, Selçuk Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; Meslek Yüksekokulunun vizyonu, misyonu doğrultusunda eğitim ve öğretimi gerçekleştirmek için gerekli tüm faaliyetlerinin etkenlik ve verimlilik ilkelerine uygun olarak yürütülmesi amacıyla çalışmaları yapmak, planlamak, yönlendirmek, koordine etmek ve denetlemek amacı ile hazırlanmıştır.

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO Görev Tanımları

## **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 bütünleşmiş edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO/PRD01 Risk ve Fırsat Prosedürü
- KMYO/FRM29 Risk Analiz Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 19/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Sistemin başarılı bir şekilde işlemlerini sağlamak için, iş akışlarının verimli bir şekilde çalışması, prosedürlerin hazırlanması, kaynakların temini ve sürekli iyileştirme ile pekiştirilerek kalite hedeflerinin oluşturulmasını ve güncellenmesini sağlamaktadır. Kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi amacıyla kullanılan tüm yöntemler, şartları yerine getirmek için oluşturulan ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır

Kalite hedefleri belirlenirken kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate alarak ürün ve hizmetlerin uygunluğu ile müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik çalışılmakta, sonuçlar izlenmektedir. Aynı zamanda kalite hedefleri (YGG)Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında tartışılarak uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

- Çağın ihtiyaçları göz önünde bulundurularak girişimci ve yenilikçi meslek alanları ile ilgili faaliyetlerde bulunmak,
- Eğitim-Öğretim ve idari alandaki hizmetlerin sunulmasında sürdürülebilirliği sağlamak,
- Meslek örgütleri, (Sivil Toplum Kuruluşu ) STK'lar ve diğer paydaşlar ile mesleki eğitimin gelişimine yönelik stratejileri belirlemek,
- Mesleki uygulamaya yönelik belirlenmiş stratejileri planlamak ve sürekliliğini sağlamak.

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sisteminde bulunan tüm faaliyetler, prosesler dokümanite edilmiştir. Uygulama süreci, uygulamanın sürdürülmesi ve sürekli iyileştirme yöntemleri tanımlanmıştır. Belirlenen kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiştir. Ayrıca planlama, hedefler, öğrenci beklentileri, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, proses ve hizmet performans değerleri, personelin önerileri ve iyileştirme koşulları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir. Yapılan değişikliklerin sisteme olası olumsuz etkilerinin önlenmesi, periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç tetkikler ile güvence altına alınmıştır.

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,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 20/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır. YGG de alınan kararlar sonucu KYS de ihtiyaçlar tespit edilecek ve değişiklikler planlı bir şekilde uygulanacak.

## Referans Dokümanlar:

- YGG Ri ks ve Fırsatları Belirleme Toplantı Tutanağı
- YGG Toplantı Tutanağı

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

İnsan kaynakları işleri yapan temel unsur olduğundan, hizmet şartlarına uygunluğu ciddi olarak etkilemektedir. Kalite yönetim sistemi açısından personelin uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olması gerekmektedir. Meslek Yüksekokulumuzda personelden istenen nitelikler yasalar, yönetmelikler ve ilgili dokümanlarda (Kalite El Kitabı) belirlenmiştir. İnsan kaynakları ihtiyacı belirtilen niteliklere göre karşılanır.

Yüksekokulumuz, KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması, için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemiş ve temin etmektedir. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili yasalar ve bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.

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

#### 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 21/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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

### **Referans Dokümanlar:**

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- KMYO/PRS05 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- KMYO Görev Tanımları
- KMYO İş Akış Şemalar

### **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.

Altyapı;

- a) Binalar, eğitim ve çalışma alanları,
- b) Yazılım ve donanımda dâhil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- c) Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle göre Selçuk Üniversitesi İnşaat Daire Başkanlığı tarafından hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

### **7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam**

Yüksekokulumuz hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler için özel bir şart belirlenmesine

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 22/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

gerek duyulmamaktadır. Ön lisans eğitimi sunulması için sosyal, psikolojik ve fiziksel alanda özel bir durum istenmemektedir.

## 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından dolayı cihazların kalibrasyonu yapılmamaktadır.

## 7.1.6. Kurumsal Bilgi

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

Bu bilgi; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalışmalar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Hizmet İçi Eğitim Prosesi içerisinde incelenir.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS05 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- KMYO/FRM12 Eğitim Talep Formu
- KMYO/FRM13 Eğitim Katılım Formu
- KMYO/FRM14 Eğitim Değerlendirme Formu

## 7.2. Yetkinlik

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 23/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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.

Personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre sahip olması istenen yetkinlik düzeyi belirlenmiştir. Aynı zamanda 2547 sayılı YÖK Kanununa göre eğitim-öğretim ve deneyim yeterlilikleri belirlenmiştir.

### **Referans Dokümanlar:**

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- KMYO/PRS05 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- KMYO Görev Tanımları

### **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.

Yüksekokulumuzun KYS farkındalığının sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

- Eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun değerlendirilmesi,
- Personelin aldığı eğitimin değerlendirilmesi ilgili birim yetkilisi tarafından yapılmaktadır. Eğitimden sonra yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirilir. Yüksekokulumuzda eğitim kayıtlarının takip edilebilmesi amacıyla, her personelin aldığı eğitimler, özlük dosyalarında saklanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 24/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	08.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	00
		Sayfa No	25/40

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS05-Hizmet İçi Eğitim Prosesi

### 7.4. İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak için iç ve dış taraflarla aşağıda belirtildiği üzere uygun iletişime geçer.

İLGİLİ İÇ TARAF	İLEŞİM METODU	SORUMLULAR
SÜ REKTÖRLÜK	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü, Okul Sekreteri, Bölüm Başkanları
AKADEMİK PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanları
İDARİ PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü, Okul Sekreteri,
ÖĞRENCİ	Telefon, Elektronik Posta, Öğrenci Not Sistemi, Dilek ve Öneri Kutuları, Memnuniyet Anketleri	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanları, Öğrenci Danışmanları, Öğrenci İşleri, KYK, KYT

İLGİLİ DIŞ TARAF	İLEŞİM METODU	SORUMLULAR
YÖK Yükseköğretim Kurulu	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü
KADINHANI KAYMAKAMLIĞI	Telefon, Elektronik Posta	Yüksekokul Müdürü, Okul Sekreteri,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	
		25/40

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	08.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	00
		Sayfa No	26/40

İLGİLİ ASKERLİK ŞUBESİ	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta	Okul Sekreteri, Öğrenci İşleri
KREDİ YURTLAR KURUMU	Telefon, Elektronik Posta,	Okul Sekreteri, Öğrenci İşleri
TSE	Telefon, Elektronik Posta	Yüksekokul Müdürü, KYK, KYT

Gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

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

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO/PRS03-Sosyal Faaliyetler Prosesi
- KMYO/PRS05-Hizmet İçi Eğitim Prosesi

## **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,
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan talimatlar, iş akış şemaları, görev tanımları, planları ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	<b>Sayfa No</b> <b>26/40</b>
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO/PRD06 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- KMYO/LST12 KYS Doküman Listesi

### **7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme**

Yüksekokulumuz dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdaki Kaynaklar bilgileri güvence altına alır.

### **7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Sistem tarafından kullanılması gerekli olan tüm dokümanların hazırlanması, yayınlanması, dağıtımı, doküman revizyonları, geçersiz dokümanların kontrolü ve geri toplanması, dokümanların güncelliğinin kontrolü, asıl nüsha dokümanlarının muhafazası, güncel doküman listelerinin hazırlanması ve güncellenmesi, kuruluş tarafından Kalite Yönetim Sisteminin planlanması ve uygulanması için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümanların kontrolü ile ilgili uygulamaların hatasız ve etkin olarak yerine getirilebilmesi için sorumlular belirlenmiş KMYO\_PRD06 Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

### **Referans Dokümanlar:**

- KMYO/PRD06 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- KMYO/LST12 KYS Doküman Listesi

## **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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 27/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri 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.

## 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1. Müşteri İle İletişim

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir. Ayrıca öğrenciler isimlerini belirtmek suretiyle Öğrenci İstek ve Öneri Formu ile isteklerini bildirebilirler. Bu formlar Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/FRM24 Öğrenci İstek ve Öneri Formu
- KMYO/FRM33 Okul Memnuniyet Anket Formu
- KMYO\_FRM30 Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu

### 8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 28/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

### Referans Dokümanlar:

- Selçuk Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim- Öğretim Sınav Yönetmeliği
- 2547 sayılı YÖK Kanunu

### **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.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRD03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- KMYO/FRM28 Düzeltici Faaliyet Formu

### **8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Yüksekokulumuz faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri değerlendirilmeye 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.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS02-Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- KMYO/PRD03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- KMYO/FRM28 Düzeltici Faaliyet Formu

### **8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 29/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## 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.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS04-Satın Alma Prosesi
- KMYO/FRM36 Malzeme Talep Formu

### 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.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS04-Satın Alma Prosesi

### 8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın Alma 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 2457 sayılı Kamu İhale Mevzuatı uyarınca doğrudan temin alım yolu tedarikçilere duyurulur.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS04-Satın Alma Prosesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 30/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

- 2457 sayılı Kamu İhale Kanunu

## 8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

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.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS02-Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi

### 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 (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) , Arşiv sistemi ve öğrencilere ait öğrenci işlerine bağlı otomasyon sisteminden yapılır.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS02-Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Yüksekokulumuz sunduğu hizmete ait süreçleri izlemek ve raporlamaktadır.

Öğrencilere ait bilgiler öğrenci bilgi sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 31/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

### 8.5.3. Müşteri Veya 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 belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir. Öğrencilerimizin resmi evrakları öğrenci işlerinde saklanmaktadır. Yüksekokulumuzda dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS02-Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- KMYO/FRM32 Sınav Evrakı Teslim Formu

### 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. Öğrenci başvuru ile ilgili tüm evraklar arşiv deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Kurum içi yapılan yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) de arşivlenmektedir.

Akademik Personel ile İdari Personele ait özlük dosyaları Yüksekokul arşivinde muhafaza edilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS02-Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- KMYO/PRD06 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Yüksekokulumuzda kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 32/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	



belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkartılabilmektedir. Eğitim – Öğretimi Hizmetleri sürecinde 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. Ürünlerin Ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

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

Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı yâda yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS02-Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- Selçuk Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim- Öğretim Sınav Yönetmeliği

## 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışları içerisinde yer almaktadır. Kontroller sonucunda uygunsuzluk işlemleri ve sorumluları iş akış şemalarında gösterilmiştir

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 33/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1. Genel

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 Dokümanlar:

- KMYO/PRD05 Performans Değerlendirme Prosedürü
- KMYO/FRM33 Okul Memnuniyet Anket Formu
- KMYO/PRD02 İç Tetkik Prosedürü
- KMYO/PRD03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

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

Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri analiz edilerek hem öğrenci, akademik ve idari personel ile paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 34/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## Referans Dokümanlar:

- KMYO/FRM33 Okul Memnuniyet Anket Formu
- KMYO/PRD03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- KMYO/FRM24 Öğrenci İstek ve Öneri 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 üzerinden izlenmektedir.

İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Sorumluları ve KYT 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.

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
- 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 35/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRD05 Performans Değerlendirme Prosedürü
- KMYO/FRM33 Okul Memnuniyet Anket Formu
- KMYO/PRD02 İç Tetkik Prosedürü
- KMYO/PRD03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- KMYO\_PRD04 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

## 9.2. İç Tetkik

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 eğitimi” almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi, Görevlendirilecek tetkik görevlileri, Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı, Ekip liderinin belirlenmesi, İç Tetkik Plan Formu’na kaydedilerek Kalite Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 36/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

## Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRD02 İç Tetkik Prosedürü
- KMYO/LST10 İç Tetkik Soru Listesi
- KMYO/FRM40 İç Tetkik Raporu Formu
- KMYO/PLN10 İç Tetkik Planı

## 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. KYT' 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 Yönetim Kurulu yapar ve kayıtlarını saklar.

## Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS06-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, KYK performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu KYT onayına sunulur. Ayrıca rapor 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;

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 37/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

- 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,
- 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.

### Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS06-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Yönetim Kurulu sorumludur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 38/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

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 KYK sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı KYT tarafından kontrol edilerek, KYK' na bilgi verilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

## Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRS06-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Yüksekokulumuz hizmetlerinde öğrenci memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Yüksekokulumuz KYS' de tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir. Talep ve şikâyetler yeni projelerin veya tasarımların başlatılmasını sağlamaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 39/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	

### 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 Dokümanlar:

- KMYO/PRD03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- KMYO/PRD05 Performans Değerlendirme Prosedürü
- KMYO/FRM28 Düzeltici Faaliyet Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 40/40
Öğr. Gör. Ceyda GÜLTEKİN	Dr. Öğr. Üyesi Arif Behiç ÖZCAN	