

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	1/31

## İÇİNDEKİLER TABLOSU

1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU .....	3
Kuruluşun Faaliyet Konusu: .....	3
Kuruluş İletişimi: .....	3
Önlisans Programları: .....	3
Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Misyonu .....	3
Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Vizyonu.....	4
Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Temel Değerleri .....	4
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE / VEYA DÖKÜMANLAR .....	4
3. TERİMLER VE TARİFLER .....	4
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ .....	5
4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI.....	5
4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI .....	6
4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ .....	7
8.3 Üretim ve Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi.....	7
4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ .....	7
<i>Eğitim-Öğretim Kalitesini Arttırmaya Yönelik Prosesler ;</i> .....	8
<i>Kaliteyi arttırmak, beklentilere cevap vermek ve sürekli iyileştirmek amaçlı prosedürler;</i> .....	9
5. LİDERLİK .....	9
5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT.....	9
5.2. POLİTİKA .....	10
5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI .....	10
<i>Eğitim Politikası:</i> .....	11
<i>Araştırma Politikası:</i> .....	11
<i>Yönetim Politikası:</i> .....	11
5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI.....	11
5.3 ORGANİZASYONEL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR .....	11
6. PLANLAMA .....	12
6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ .....	12
6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA.....	13
6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI.....	13
7. DESTEK .....	13
7.1. KAYNAKLAR .....	13
7.1.1. GENEL.....	13
7.1.2. KİŞİLER .....	14
7.1.3. ALTYAPI.....	14
7.1.4. PROSELERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM .....	14
7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI.....	15
7.1.6. KURUMSAL BİLGİ.....	15
7.2. YETKİNLİK .....	15
7.3. FARKINDALIK .....	15
7.4. İLETİŞİM.....	16
7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ .....	16

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

7.5.1. GENEL.....	16
8. OPERASYON.....	17
8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....	18
8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR.....	19
8.2.1. MÜŞTERİ VE İLETİŞİM.....	19
8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ.....	20
8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	20
8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ.....	21
8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ.....	21
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ.....	21
8.4.1. GENEL.....	21
8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU.....	22
8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ.....	22
8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU.....	22
8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ.....	22
8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	23
8.5.3. MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET.....	24
8.5.4. MUHAFAZA.....	25
8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU.....	25
8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ.....	27
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	27
9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	27
9.1.1. GENEL.....	27
9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	28
9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	28
9.2. İÇ TETKİK.....	29
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	29
9.3.1. Genel.....	29
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	30
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	30
10. İYİLEŞTİRME.....	30
10.1. GENEL.....	30
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET.....	31
10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	31

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	3/31

## 1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU

Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu 1992 yılında kurulmuştur. Eğitim ve öğretime Alâeddin Keykubat Kampüsünde başlamış daha sonra Atçı-Sayıcı İlkokulunun üniversitemize tahsisi ile Çumra'da eğitime devam edilmiştir. 1996–1997 yılından itibaren de üniversitemiz imkânları ile yaptırılan mevcut binasında eğitim öğretim hizmetleri yürütülmektedir. Halen bünyemizde 8 ön lisans programı bulunmaktadır.

Çumra Meslek Yüksekokulu fiziki imkânları, eğitim öğretim olanakları, spor faaliyetleri, sosyal aktiviteleri, yurtiçi ve yurtdışı staj imkânları ile öğrencilerini sağlıklı, huzurlu ve güven içerisinde ülke sanayisi ve tarımın ihtiyaç duyduğu kaliteli ara eleman olarak yetiştirmeyi amaçlayan kendi alanında örnek olmayı hedefleyen bir eğitim kurumudur.

### **Kuruluşun Faaliyet Konusu:**

Selçuk Üniversitesi bünyesinde ön lisans eğitim öğretim hizmeti sunmak.

### **Kuruluş İletişimi:**

**Kuruluş Adı** : Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu  
**Adres** : Cumhuriyet Mahallesi 73605. Sok. 6/2 Çumra/KONYA  
**Telefon** : 0.332.447 56 21  
**Faks** : 0.332.447 34 25  
**Web** : [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_my/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_my/tr)  
**e-posta** : [cumramyo@selcuk.edu.tr](mailto:cumramyo@selcuk.edu.tr)

### **Önlisans Programları:**

- Coğrafi Bilgi Sistemleri
- Doğalgaz ve Tesisatı Teknolojisi
- Gıda Teknolojisi
- Laboratuvar Teknolojisi
- Makine Resim ve Konstrüksiyonu
- Organik Tarım
- Tıbbi ve Aromatik Bitkiler

### **Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Misyonu**

Kaliteli öğretim ve araştırma yapılabilmesi için akademik, fiziki ve teknik yapılanmasını tamamlayarak, evrensel bilime ve kültüre katkı sağlayacak bilgi, teknoloji ve değer üreten insanlığın temel değerlerine ve hukuka saygılı, alanında yetkin, sorumluluk sahibi, araştırmacı, sorgulayıcı, özgüveni yüksek bireyler yetiştirmek. Mevcut Programlarda bulunan öğretim elemanları ile alanında nitelikli bilimsel araştırmalar ve yayınlar yaparak bilime katkıda bulunmaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	4/31

### **Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Vizyonu**

Eğitim-öğretim ve bilimsel araştırmalar konusunda tercih edilen, kurumsal kimliği ve kültürü gelişmiş bir meslek yüksekokulu olmaktır.

### **Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Temel Değerleri**

Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu stratejik amaç ve hedeflerini gerçekleştirirken aşağıdaki ilke ve değerlere bağlıdır:

- Bilimsel anlamda özgür
- Kurumsal anlamda özerk
- Şeffaf ve hesap verebilen
- Katılımcı ve farklılıklara saygılı
- Paydaşlarıyla sürekli iş birliği içinde
- Rekabetçi
- Kalite odaklı
- Öğrenci odaklı

## **2. ATIF YAPILAN STANDARD VE / VEYA DÖKÜMANLAR**

SÜÇMYO'nun kalite yönetim sistemi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak oluşturulmuştur. Kalite El Kitabının hazırlanmasındaki amaç, kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürlere-iş akışlarına atıflar yaparak ve bu proseslerin birbirleri ile olan ilişkisini tarif ederek, SÜÇMYO'nun yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamaktır.

TS EN ISO 9000:2015 standardı 2. maddesine göre, standart maddelerinde yapılan atıflarda ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Esaslar ve Terimleri dikkate alınmıştır. Standartta yapılan atıfların tarihi olmayanlarda ise atıf yapılan standardın son baskısından yararlanılmıştır.

## **3. TERİMLER VE TARİFLER**

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

### **Ürün:**

“Ürün” tanımı ISO 9000 standardında “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Ürün tanımı hizmetler, kategorisini içermektedir. Bununla birlikte ürün kelimesi günlük hayatta genellikle “somut” varlıkları ifade edecek şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır.

SÜÇMYO, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi SÜÇMYO KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde “hizmet” olarak kullanılmıştır.

### **Müşteri:**

“Müşteri” tanımı ISO 9000 standardında “Ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış ve müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususunu belirtmektedir. Bununla birlikte

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	5/31

müşteri kelimesi günlük hayatta ticari bir ilişkiyi de kapsayacak şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır.

SÜÇMYO'nun eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapıdan dolayı "Müşteri" tanımı SÜÇMYO KYS kapsamında "Öğrenci" olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar "Paydaş" olarak kullanılmıştır.

SÜÇMYO, hizmetlerini sunarken ticari bir kazanç gözetmez. Sadece mali/ticari konularda ilgili mevzuat kapsamında tanımlanmış sorumluluklarını yerine getirir. Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda aşağıdaki kısaltmalardan yararlanılmıştır.

**SÜÇMYO:** Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu

### 3.1 Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)  
Kalite Yönetim Sistemi (KYS)  
Düzeltilici Faaliyet Formu (DF)  
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)  
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)  
Prosedür (PRO)  
Proses (PRS)  
Şema (ŞEM)  
Talimat (TAL)  
Plan (PLA)  
İş Akış Şeması (AKŞ)  
Liste (LİS)  
Form (FOR)  
Anket (ANK)

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

### 4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

SÜÇMYO teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı yüksek öğretim kanununa göre yürütmektedir.

Yüksekokulumuz kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için karşılanması gerekli yasal mevzuat şartları da dahil olmak üzere gerekli çalışmaları yapmaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	6/31

Meslek Yüksekokulumuzda, TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümanite edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu çerçevede Meslek Yüksekokulumuzun kalite politikası, hedef ve kalite yönetim sistemi planlamasını etkileyebilecek hem iç hem de dış sorunları dikkate alması gerekliliği bulunmaktadır. Bu süreç, kuruluşumuzun hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatlarımızın saptanmasında en önemli araçtır. Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarımızda bu bağlantılar sürekli olarak izlenecek, beklentileri analiz edilecek ve Yönetim Gözden Geçirme toplantıları aracılığıyla gözden geçirilecektir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRO-011 -Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
  - PRO-004-Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
  - FOR-054-Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu
  - FOR-055 Risk Analizi Formu

#### 4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

SÜÇMYO, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların Kalite Yönetim Sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir.

SÜÇMYO'nun müşteri ve paydaşları,

- SÜÇMYO'na kayıtlı öğrenciler
- SÜÇMYO Çalışanları
- Selçuk Üniversitesi'nin tüm akademik ve idari birimleri
- Toplum
- Ülkemizdeki Diğer Üniversiteler ve Kurumlar

olarak tanımlanmıştır.

SÜÇMYO, paydaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını analiz edip takip etmektedir. En önemli paydaşlar öğrenciler ve çalışanlardır. Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri, anket sonuçları, öneri şikâyet kutusuna gelen taleplerin analizlerinden yola çıkarak belirlenmekte ve buna göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri anketler ile ölçülmektedir.

Ayrıca SÜÇMYO yönetimi ve çalışanları, gerçekleştirilen kurum ziyaretlerinde, fuarlarda, çalıştay ve kongrelerde, dış paydaşlarla iletişim kurarak, bu paydaşların beklentileri ve ihtiyaçlarına yönelik incelemeler ve değerlendirmeler gerçekleştirmektedir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRO-011 -Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
  - PRO-004-Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	7/31

- FOR-054-Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu
- FOR-055 Risk Analizi Formu

### 4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Meslek Yüksekokulumuz teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı yüksek öğretim kanununa göre yürütmektedir.

#### **Kuruluş İletişimi:**

**Kuruluş Adı** : Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu  
**Adres** : Cumhuriyet Mahallesi 73605. Sok. 6/2 Çumra/KONYA  
**Telefon** : 0.332.447 56 21  
**Faks** : 0.332.447 34 25  
**Web** : [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_myo/tr)  
**e-posta** : [cumramyo@selcuk.edu.tr](mailto:cumramyo@selcuk.edu.tr)

TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi standardında belirtilen ve kuruluşumuz tarafından uygulamada kapsama alınmayan standart maddelerinin başlıkları aşağıda belirtilmiştir.

### 8.3 Üretim ve Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

#### 7.1.5 İzleme ve Ölçüm Kaynakları

Yüksekokulumuz, aşağıdakileri içeren el kitabı oluşturarak sürekliliğini sağlamaktadır.

- a) Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve haklılığını el kitabının yukarıda açıklamıştır.
- b) Kalite yönetim sistemi için gerekli; Dokümanların Kontrolü, Kayıtların Kontrolü, İç Tetkik, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü, Düzeltici Faaliyet Prosedürlerini oluşturmuştur.
- c) Kalite yönetim sistemi prosesleri arasındaki etkileşiminin açıklanması ise; kalite el kitabına ek yapılan Proses Uygulama Şeması ve Proses Etkileşim Şemasında belirtilmiştir.

#### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRO-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- PRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PRO-003 İç Tetkik Prosedürü
- PRO-004 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- PRO-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- ŞEM-001 Proses Uygulama Şeması
- ŞEM-002 Proses Etkileşim Şeması

### 4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	8/31

SÜÇMYO, ISO 9001:2015 KYS standart şartlarına göre KYS tesis etmiştir. SÜÇMYO KYS, Meslek Yüksekokulumuzda uygulanmakta, devamlılığı sağlanmakta ve KYS sürekli iyileştirmektedir.

SÜÇMYO KYS uygulanması için;

- Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu prosesler, prosedürler, formlar ve görev tanımları belirlemiştir.
- Proseslerin işleyişi, birbiriyle ilişkileri ve operasyonların etkinlikleri belirlemiştir.
- Proseslerin çalıştırılması ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynak ve bilgi sağlamıştır.
- Prosesler izlenmekte, uygulanabildiğinde ölçülmekte ve analiz edilmekte, sürekli iyileştirme için faaliyetler gerçekleştirilmektedir.
- Planlanan sonuçlara ulaşılması bağlantılı kalite hedefleri bazında sürekli olarak faaliyetler gerçekleştirilmektedir.
- Proseslere ait risk ve fırsatları belirlemiştir.
- İhtiyaç duyulan değişiklikleri hayata geçirmektedir.
- Proseslerini ve KYS 'ni sürekli iyileştirmektedir.

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan çalışmalar aşağıda yer almaktadır. Bu kapsamda;

- Kalite Politikası
- Organizasyon şeması
- Yönergeler, Usul ve Esaslar
- İş Akışları-Prosesler
- Prosedürler
- Kalite Hedefleri ve Planları
- Performans Göstergeleri
- Riskler ve Fırsatlar
- Form ve Listeler (KYS Kayıtları için)

oluşturulmuş, düzenlenmiş ve hayata geçirilmiştir. SÜÇMYO KYS için dokümante edilmiş bilgiye [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_myo/tr) adresinden ulaşılabilir. SÜÇMYO proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi sürdürmektedir.

SÜÇMYO Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanan prosesler, prosedürler ve bunlar arasındaki ilişkiler gösterilmiştir. Ayrıca akış şemalarında faaliyet sorumluları, kullanılan dokümanlar ve tutulan kayıtlar (formlar-tablolar-listeler) tanımlanmıştır. SÜÇMYO proses ve prosedürleri şunlardan oluşmaktadır

**Eğitim-Öğretim Kalitesini Arttırmaya Yönelik Prosesler ;**

- 1) Öğrenci Kaydı Prosesi
- 2) Eğitim-Öğretim Prosesi
- 3) Sosyal Faaliyetler Prosesi
- 4) Hizmet İçi Eğitim Prosesi

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	9/31

## 5) Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

### **Kaliteyi arttırmak, beklentilere cevap vermek ve sürekli iyileştirmek amaçlı prosedürler:**

- 1) Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- 2) Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- 3) İç Tetkik Prosedürü
- 4) Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- 5) Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- 6) Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- 7) Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü

SÜÇMYO KYS için ihtiyaç duyulan prosesler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Şemalarında ve Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş akışları oluşturulmuştur. Bunlar Doküman Ana Listesinde belirtilmiştir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRS-001 Öğrenci Kaydı Prosesi
  - PRS-002 Eğitim-Öğretim Prosesi
  - PRS-003 Sosyal Faaliyetler Prosesi
  - PRS-005 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
  - PRS-006 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi
  - PRO-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
  - PRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
  - PRO-003 İç Tetkik Prosedürü
  - PRO-004 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
  - PRO-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
  - PRO-010 Risk ve Fırsatlar Prosedürü
  - PRO-011 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
  - LİS-001 Doküman Ana Listesi
  - LİS-001 Kalite Kayıtları Listesi
  - ŞEM-001 Proses Uygulama Şeması
  - ŞEM-002 Proses Etkileşim Şeması
  - ŞEM-003 Organizasyon Şeması

## 5. LİDERLİK

### 5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

#### 5.1.1. GENEL

SÜÇMYO yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği sorumluluğunu alarak; kalite politikasını ve kalite hedeflerini belirlemiştir. KYS strateji ve hedeflerinin, SELÇUK ÜNİVERSİTESİ stratejik planı ve SÜÇMYO bağlamı ile uyumluluk göstermesine dikkat edilmektedir. SÜÇMYO yönetimi, proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşüncenin kullanımını teşvik etmekte, KYS için gerekli kaynakların

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	10/31

varlığını güvence altına almaktadır. Ayrıca KYS'nin etkinliğinin ve KYS şartlarına uyulmasının önemi duyurulmuştur. SÜÇMYO yönetimi, KYS'nin etkinliğine katkı sağlayan kişileri yönlendirerek ve destekleyerek, iyileştirme çalışmalarını teşvik etmektedir. Yönetim görevlerini yerine getiren personeli kendi sorumluluk alanında liderliklerini ve işe verdikleri önemi göstermeleri için de desteklemektedir.

### 5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

SÜÇMYO yönetimi, öğrenciler ile ilgili şartları ve uygulanabilir mevzuat şartlarını belirlemiştir. Bu kapsamda, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) ve Selçuk Üniversitesi'nin yayınladığı yönergeler, usul ve esaslar hizmet şartlarını tanımlamaktadır. Ayrıca SÜÇMYO, hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile öğrenci memnuniyetinin artırılması için Meslek Yüksekokulu şartlarının-yeteneğinin tayin edilmesi ve belirlenmesi hususunda çalışmaktadır. "Öğrenci ve Öğrenme Merkezli Yaklaşım" SÜÇMYO'nun en önemli temel değerlerindedir.

Her yıl mezun olan öğrencilere diploma almaya geldiklerinde Okul Memnuniyet Anketi düzenlemek ve öğrencilerimizden eğitim ve öğretim süresi boyunca sürekli olarak öneri, memnuniyet ve şikâyetlerinin alınmasını sağlamak suretiyle yüksekokulumuzun öğrencilerine odaklanması sağlanmaktadır. Anket yöntemi olarak güncel anket yöntemleri kullanılması sağlanır (Google Anket vb.).

#### ✓ İLGİLİ KAYITLAR

- FOR-012 Okul Memnuniyet Anketi
- FOR-010 Öneri ve Şikâyet Formu
- FOR-008 Düzeltici Faaliyet Formu

### 5.2. POLİTİKA

#### 5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Meslek Yüksekokulu yönetimi, kuruluşun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen, kalite hedefleri için bir çerçeve sağlayan, uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren, KYS sürekli iyileştirme taahhüdünü de ifade eden bir kalite politikasını oluşturmuştur. Selçuk Üniversitesi, yükseköğretim ile ilgili evrensel değerleri içselleştiren, akademik özerkliğe, iç ve dış paydaş odaklılığa inanan ve bilimsel birikimini ve enerjisini Türkiye'nin 2023 vizyonuyla örtüştüren bir kalite politikasına sahiptir.

Tüm birimler, etkin, verimli, rekabetçi, üstün performansa odaklanmış, uluslararası tanınırlığı ve saygınlığı olan girişimci bir dünya üniversitesi olmak amacına ulaşmak için kurumun misyonu ile uyumlu olacak şekilde stratejik amaç ve hedeflerini, bu amaç ve hedeflere ulaşmak için yapılması gereken faaliyetleri planlar ve yürütür. Yürütülen faaliyetlerin hedeflere ve amaçlara ulaşmadaki etkinliğini objektif verilere dayanarak değerlendirir ve günceller. Sağlanan iyileşme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izler. Yasal şartlara uyarak ve müşteri odaklı yönetim anlayışıyla tüm süreçlerde sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	11/31

### Eğitim Politikası:

- Etkin öğrenme için bilimsel ve teknolojik olanaklardan yararlanarak öğrenci merkezli eğitim merkezi olmak,
- Uluslararası eğitim standartlarına uygun programlar sunmak, ulusal ve uluslararası eğitim iş birliklerini güçlendirmek,
- Öğrenci merkezli eğitim-öğretim anlayışını benimseyerek, öğrencinin öğrenmesini desteklemek üzere gerekli kaynakların yeterliliğini ve programlara uygunluğunu sağlamak,

### Araştırma Politikası:

- Katma değeri yüksek ve nitelikli bilimsel çalışmalar yürüterek Türkiye'nin vizyonunun gerçekleşmesine katkıda bulunmak,
- Sanayi, endüstri ve sektör ile iş birliği yaparak, ulusal ve uluslararası ortak projeler yürütmek,
- Nitelikli bilimsel çalışmalarını desteklemek ve yürütmek,
- Öğrenci ve öğretim elemanlarının niteliklerini geliştirmek ve bilimsel başarılarını desteklemek,

### Yönetim Politikası:

- Öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetine odaklı eğitim-öğretim ve yönetim sistemini benimsemek,
- Süreç odaklı sürekli iyileştirme ve geliştirme amacıyla; Eğitim-öğretim faaliyetlerinin geliştirilmesi, güncellenmesi ve yürütülmesinde iç ve dış paydaşları önemsemek ve etkin çıktılar ile paydaşlara katkı sağlamak,
- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve her türlü hizmet alanlarını geliştirerek, güncel ve dinamik yönetim sürecini sürdürmek.
- Kaynakların etkin kullanımını sağlayarak verimlilik ve kalite odaklı üniversite ortamını tüm paydaşlar için bir yaşam biçimi haline getirmek.



### İLGİLİ DOKÜMANLAR

- POL-001 KALİTE POLİTİKASI

### 5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

SÜÇMYO kalite politikasını hizmet içi eğitimler, web sayfası, yayınlar, afiş ve ilan panoları aracılığıyla tüm çalışanlarına ve paydaşlarına duyurmuş ve kalite politikasının anlaşılmasını sağlamıştır. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında görülmektedir.

### 5.3 ORGANİZASYONEL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

SÜÇMYO çalışanlarının kurumdaki yasal sorumlulukları statülerine uygun kanunlarda, mevzuatlarda, iç kontrol standartlarında ve sözleşmelerinde tanımlanmıştır. Yüksekokulumuzun üst yönetimi tarafından oluşturulan organizasyon yapısında yer alan birimlerin görev, yetki ve sorumluluklarını, birimler arası ilişkileri görev tanımlarında dokümanete etmiştir. Görev tanımları organizasyon şemasında belirtilen ünvanlara üniversitemiz rektörlüğü tarafından ataması yapılan kişilere ilgili görev

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	12/31

tanımlarının iletişim yöntemleriyle yapılması suretiyle yüksekokulumuz içerisinde iletişimi sağlanmıştır.

Ayrıca SÜÇMYO'daki tüm pozisyonların yetki ve sorumlulukları [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_myo/tr) adresi ile tüm çalışanların paylaşımına açılmıştır. SÜÇMYO birimlerinin birbiri ile ilişkisi SÜÇMYO organizasyon şemasında gösterilmektedir.

#### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

- GÖR-100 Yüksekokul Müdürü Görev Tanımı
- GÖR-200 Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı
- GÖR-201 Öğrenci İşleri Memuru Görev Tanımı
- GÖR-202 Personel ve Yazı İşleri Memuru Görev Tanımı
- GÖR-203 Muhasebe Tahakkuk Memuru Görev Tanımı
- GÖR-204 Satın Alma, Taşınır Mal – Kontrol Memuru Görev Tanımı
- GÖR-205 Genel Evrak Memuru Görev Tanımı
- GÖR-206 Teknisyen Görev Tanımı
- GÖR-207 Yardımcı Hizmetli Personel Görev Tanımı
- GÖR-208 Güvenlik Görevlisi Görev Tanımı
- GÖR-300 Bölüm Başkanı Görev Tanımı
- GÖR-301 Öğretim Üyesi - Görevlisi Görev Tanımı
- GÖR-302 Okutman Görev Tanımı
- GÖR-303 Uzman Görev Tanımı
- GÖR-400 Müdür Yardımcısı Görev Tanımı
- GÖR-500 Yönetim Kurulu Görev Tanımı
- GÖR-600 Yüksekokul Kurulu Görev Tanımı
- GÖR-700 Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı
- ŞEM-003 Organizasyon Şeması

## 6. PLANLAMA

### 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Yüksekokulumuz, herhangi bir sebepten dolayı istenmeyen etkileri önlemek, azaltmak ve sebeplerini ortadan kaldırmak amacıyla risk ve fırsatları belirlemektedir. Olayın etkisine uygun olarak gerekli işlemleri bu konuda oluşturmuş olduğu Düzeltici Faaliyet Prosedürüne, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre gerçekleştirir.

Ayrıca Selçuk Üniversitesi tarafından hizmetin gerçekleştirilmesi için tüm süreçleri planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek riskler ve fırsatlar Kamu İç Kontrol Eylem Planında ve yıllık hazırlanan faaliyet raporunda gösterilmiştir.

#### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	13/31

- PRO-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PRO-010 Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- PRO-011 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü
- DIŞ-012 İç Kontrol Eylem Planı
- DIŞ-013 Faaliyet Raporu

✓ **İLGİLİ KAYITLAR**

- FOR-008 Düzeltici Faaliyet Formu
- FOR-004 Risk Analiz Formu
- FOR-055 Risk Analiz Formu

## 6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

**6.2.1** Yüksekokulumuz, kalite hedeflerini uygulanabilirlik şartlarını dikkate alarak, müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik olarak Hedefler ve Programlar Planında tanımlamıştır. Hedefler [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_myo/tr) adresi ile tüm paydaşların paylaşımına açılarak duyurulmaktadır. KYS dokümantasyon ve uygulamalarında meydana gelebilecek olan iptal ve revizelerin uygulamalarıyla ilgili olarak yapılan çalışmalarda; kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün korunması sağlamaktadır.

**6.2.2** KYS proseslerinin planlanması Proses İzleme Planında tanımlamıştır.

✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- PLA-001 Proses İzleme Planı
- PLA-002 Hedefler ve Programlar Planı

## 6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

SÜÇMYO, KYS' inde değişiklik ihtiyaçları birimlerden gelen taleplerin değerlendirilmesiyle gerçekleştirilebilmekte ve bu aşamada yönetimin onayıyla (Yönetim Kurulu, Meslek Yüksekokulu Kurulu ve YGG toplantılarında) çalışmalar planlanmakta ve değerlendirilmektedir.

## 7. DESTEK

### 7.1. KAYNAKLAR

#### 7.1.1. GENEL

Yüksekokulumuz, KYS' ini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyduğu öğretim elemanı ve memur ihtiyaçlarını Yüksekokulumuz Müdürü tarafından Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü'ne talepte bulunulması suretiyle karşılamakta ve sağlamaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>02.02.2023</b>
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	<b>02</b>
		Sayfa	<b>14/31</b>

Yüksekokulumuzun ihtiyaç duyduğu eğitim öğretime yönelik teçhizatların belirlenmesi ve sağlanması ise; Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü veya Yüksekokulumuzun Satın Alma Birimi tarafından sağlanmaktadır.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRS-001 Öğrenci Kaydı Prosesi
  - PRS-002 Eğitim-Öğretim Prosesi
  - PRS-003 Sosyal Faaliyetler Prosesi
  - PRS-005 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
  - PRS-006 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi
  - TAL-002 Eğitim Talimatı
  - TAL-003 Satın Alma Talimatı

### 7.1.2. KİŞİLER

Hizmet kalitesini etkileyen işleri gerçekleştiren personelin uygun eğitim, öğrenim ve beceriye sahip olması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda kamu personeli ile yapılamayan işler için hizmet alımı yolları kullanılmaktadır. Bu sebeple görev tanımları oluşturulmuş ve tüm gereklilik, yeterlilikler tanımlanmıştır.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - Görev Tanımları
  - PRS-002 Eğitim-Öğretim Prosesi
  - TAL-002 Eğitim Talimatı

### 7.1.3. ALTYAPI

Okulumuz fiziki yapısı tanıtım dokümanında belirtilmiştir. Yüksekokulumuzun eğitim öğretim için gerekli olan alt yapısı Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü tarafından oluşturulmuş olup yıl içerisinde rasgele zamanlarda çıkabilecek eğitim öğretime yönelik altyapı ihtiyaçları ise; Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü ve belirli bir bedele kadar olanları da yüksekokulumuz satın alma birimi tarafından karşılanmaktadır.

Yüksekokulumuz altyapı ihtiyaçları;

- a) Binalar, çalışma alanları ve bunlarla ilgili tesisleri,
- b) Donanım ve diğer teçhizatları,
- c) Ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi destekleyici hizmetleri kapsamaktadır.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - DIŞ-015 Tanıtım Dokümanı

### 7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>02.02.2023</b>
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	<b>02</b>
		Sayfa	<b>15/31</b>

Yüksekokulumuzda, idari işleri yürüten memurların ve öğretim elemanlarının çalışma odaları, derslikler, uygulama laboratuvarları, sosyal ve sportif faaliyetlerini gerçekleştirdiği kafeteryalar ve spor salonları şeklinde çalışma ortamları oluşturulmuştur. Prosesler için özel bir durum bulunmamaktadır.

### 7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

Yüksekokulumuzda bulunan laboratuvarlarda kullanılan cihazların araştırma geliştirme amaçlı olarak öğretim elemanlarının kişisel çalışmalarında kullanılmasından dolayı standardın bu maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

### 7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

SÜÇMYO hizmet süreçlerinin işletimi ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilginin sürdürülebilirliğini temin etmiştir. Bu kapsamda SÜÇMYO'ye özel tecrübe ile kazanılan bilgi, kullanılan sistemler yardımıyla yedeklenmekte (ÜBS, ORACLE, Moodle, BAP, Senato kararları, EBYS vb. sistemler) ve yetkilendirilmiş personel tarafından bu bilgilere erişilebilmektedir.

### 7.2. YETKİNLİK

Yüksekokulumuzun öğretim ve idari işlerini yapan personelin uygun eğitim, beceri ve deneyim yönünden yetkinlikleri (ilgili yasa ve mevzuatlardaki işe alınış kriterleri dışında) ilgili personelin görev tanımlarında; nitelik kriterleri adı altında tanımlanmıştır. Eğitim-Öğretim Prosesi, Eğitim Talimatına göre eğitim verilmesi suretiyle sağlanmaktadır.

Eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmayan personelin eksiklikleri, Yüksekokul Müdürü tarafından **gerekli yetkinliğe ulaşmak için**, Eğitim Talimatına göre hizmet içi eğitimlerle karşılanmak suretiyle sağlanır.

Personel **yetkinliği** için alınan tedbirlerin etkinliği, öğretim elemanlarının ve memurların çalışmaları birim amirleri veya diğer çalışanlar tarafından gözlemlenmesi ile değerlendirilir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - TAL-002 Eğitim Talimatı
  - PRS-002 Eğitim Öğretim Prosesi
  - PRS-005 Hizmet içi Eğitim Prosesi

### 7.3. FARKINDALIK

Yüksekokulumuz personelinin yaptığı faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmaları kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtildiği şekilde çalışmalarını sürdürmesiyle sağlanır. Kalite hedeflerinin başarılması için ilgili personelin nasıl katkıda bulunacakları, birim amirlerinin birimini ilgilendiren kalite hedefleri konusundaki sözlü uyarıları veya ilgili personelin eğitimleri ile sağlanır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	16/31

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- TAL-002 Eğitim Talimatı
  - PRS-005 Hizmet içi Eğitim Prosesi

## 7.4. İLETİŞİM

Yüksekokulumuz e-posta, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) sistemi, telefon (whatsapp, facebook vb.) ile çalışanlar bilgilendirilmekte, etkinlik takviminde etkinlikler yayınlanmakta, [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_myo/tr) web adresinde kalite yönetim sistem dokümanları, çalışanlar ile paylaşılmaktadır.

Kuruluşumuz iletişimin özelliğine göre yukarıda belirtilmiş olan iletişim metotlarından bir veya birkaçını seçerek kuruluş içi ve dışı iletişimini gerçekleştirir.

## 7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

### 7.5.1. GENEL

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu ;

- a) Yüksekokulumuz, Yüksekokul Müdürü tarafından onaylanan kalite politikası, kalite hedefleri ve programları,
- b) Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan ve Yüksekokul Müdürü tarafından onaylanan *kalite* el kitabını,
- c) Kalite yönetim sistemi standardın istediği risk ve fırsatlar, iç tetkik, uygun olmayan ürünün kontrolü, düzeltici faaliyet prosedürlerini,
- d) Proseslerin etkin planlanması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için **kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan prosedürler**, talimatlar, şemalar, görev tanımları, planlar, dış kaynaklı dokümanlar ve listeler gibi destek dokümanları,
- e) Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla formları kapsar.

Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği SÜÇMYO'na ait tüm dokümanlar elektronik ortamda ve basılı olarak bulunmakta ve güncellenmektedir. Dokümanlara [http://www.selcuk.edu.tr/cumra\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/cumra_myo/tr) adresinden ulaşılmaktadır.

### 7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

Kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu tarafından yapılmaktadır. Güncellenmesi istenen doküman ilgili birim sorumlusu tarafından KYS Komisyonuna iletilir ve Kalite Sistem ve Doküman Yapısı Kontrol Güncelleme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	17/31

Sürecine uygun olarak güncelleme yapılır. Güncelliğini yitiren dokümanlar KYS Komisyonunca bilgisayar ortamında saklanmaktadır.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRO-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
  - LİS-001 Doküman Ana Listesi
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
  - FOR-002 Doküman Dağıtım Formu
  - FOR-003 Doküman Takip Formu

### 7.5.3. KAYITLARIN KONTROLÜ

#### 7.5.3.1

SÜÇMYO, KYS içinde dokümante edilmiş bilginin, kullanım için varlığı ve uygunluğu ile uygun şekilde korunması kapsamında Dokümanların Kontrolü Prosedürüne uygun şekilde gerekli kontrolleri gerçekleştirmektedir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRO-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
  - LİS-001 Doküman Ana Listesi
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
  - FOR-002 Doküman Dağıtım Formu
  - FOR-003 Doküman Takip Formu

#### 7.5.3.2

Dokümante edilmiş bilginin, dağıtımı, erişimi, kullanımı ve tekrar kullanımı, niteliğinin korunması, arşivleme, değişikliklerin kontrolü ile muhafaza işlemleri Kayıtların Kontrol Prosedürüne uygun şekilde kontrol altına alınmıştır. Bu kapsamda Kalite Kayıtları Listesi kullanılmıştır. İptal Edilen ve Revizyona Uğrayan dokümanlar için Doküman Takip Formuyla dokümante edilmiş bilginin kontrolü gerçekleştirilebilmektedir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
  - LİS-002 Kalite Kayıtları Listesi
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
  - FOR-002 Doküman Dağıtım Formu
  - FOR-003 Doküman Takip Formu

### 8. OPERASYON

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	18/31

## 8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

SÜÇMYO, eğitim öğretim faaliyetleri kapsamında sunmuş olduğu hizmete yönelik ihtiyaç duyulan prosesleri planlamış, oluşturmuştur. Tanımlanan prosesler uygulanmakta ve kontrol edilmektedir. Bu kapsamda sunulan hizmete yönelik şartlar belirlenmiştir. Bu şartlar Selçuk Üniversitesi Yönergeleri, Usul ve Esasları ile dış kaynaklı yönetmelikler ile, SÜÇMYO yönergelerinde de tanımlanmaktadır. Hizmet şartları ile ilgili hususlar SÜÇMYO resmî web sayfalarında ve programların mikro sitelerinde yayınlanmaktadır. Ayrıca hizmet şartlarının yerine getirilebilmesi adına prosesler dışında ihtiyaç duyulan kaynaklar tanımlanmıştır. Dış kaynaklı süreçler de kontrol edilmekte ve izlenmektedir.

Yüksekokulumuz, eğitim-öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik proseslerini Proses İzleme Planında planlamıştır. Bu planlamanın kalite yönetim sisteminin diğer prosesleri ile de tutarlı olması sağlanmıştır.

- Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlamasında;
- Öğretim hizmetleri ile ilgili kalite hedeflerini; Hedefler ve Programlar Planında,
  - Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve öğretim hizmetine özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçları Proses İzleme Planında, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, Selçuk Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği, Selçuk Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü (MKY) Yönergesi ve Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kuruluşlarının İdari Teşkilatları Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamesinde belirtilen kabul kriterlerinde tanımlanmıştır.
  - Öğretim hizmetlerinin şartları karşıladığına dair oluşturulan kayıtlar; öğretim elemanları ve idari personel tarafından kayıt altına alınmaktadır.
  - Prosesler proses performans formu ile kontrol edilmektedir.

### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PLA-001 Proses İzleme Planı
- PLA-002 Hedefler ve Programlar Planı
- PRS-001 Öğrenci Kaydı Prosesi
- PRS-002 Eğitim-Öğretim Prosesi
- PRS-003 Sosyal Faaliyetler Prosesi
- PRS-005 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- PRS-006 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi
- DIŞ-003 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- DIŞ-004 Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği
- DIŞ-005 Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- DIŞ-006 Selçuk Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü Yönergesi
- DIŞ-007 Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatları Hakkında KHK
- DIŞ-011 657 Devlet Memurları Kanunu

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	19/31

- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
- FOR-015 Proses Performans Formu

## 8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

Öğrenciler ile iletişim kapsamında, hizmetler ile ilgili bilgi sağlanmaktadır. Öğrenci şikayetleri, öğrenci talepleri ile ilgili geribildirimler toplanmakta ve analiz edilmektedir.

Öğrenci mülkiyeti muhafaza edilmekte, kontrolü sağlanmaktadır. Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmekte ve yönetim kararları alınmaktadır

Öğrencilere sunulan hizmetler karşılanması ile ilgili proseslerde takip edilecek noktalar belirlenmiştir. Sunulan hizmetin tanımlanan hizmet şartlarını karşılama düzeyleri proseslerde tanımlanan performans göstergeleri ile takip edilmektedir. Şartların gerçekleştirilmesi ile ilgili gözden geçirme sonuçları (Performans Göstergeleri) muhafaza edilmektedir. SÜÇMYO'nun sunduğu eğitim-öğretim hizmeti ile ilgili yeni şartlar oluştuğunda bu şartlar web sayfasında, Öğrenci Otomasyon Sisteminde yayınlanmaktadır. Bu kapsamda hizmet şartları ile ilgili değişiklikler iletişim kanallarıyla ilgili çalışanlara duyurulmaktadır.

### 8.2.1. MÜŞTERİ VE İLETİŞİM

- Yüksekokulumuz, Eğitim ve öğretime ilişkin bilgileri; Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinde tanımlamıştır.
- Üniversitemiz internet sayfasında yer alan öğrenci ana menüsünden öğrencilere yönelik kimlik bilgileri, üniversite duyuruları, fakülte duyuruları, bölüm duyuruları, özel duyurular, not durumları, sınav tarihleri, harç durumu, transkript, bölüm bilgilerini ilgilendiren bilgiler verilmesi suretiyle iletişim sağlanır.
- İletişim yolu olarak kısa mesaj servisinde de (SMS) yararlanılmaktadır.
- Öğrencinin mazeretli ders kaydı, mazeretli sınav hakkı ve tek derse girme gibi özel durumlarında öğrencinin “Mazeretli Ders Kaydı Formu”, “Öğrenci Mazeret Sınavı” ve “Tek Ders Sınav Hakkı Formu” ile Yüksekokul Müdürlüğü’ne başvurması neticesinde ilgili kanun ve kurallara göre gerekli şartları taşıdığı kanaat edilirse öğrenci kaydolma ve sınavlara girme haklarından yararlandırılır.
- Öğretim elemanları, kendilerine tahsis edilen otomasyon programlarında ders onaylama, danışman öğrenci bilgi takibi, devamsızlık (yoklama) ve not girişi gibi işlemlerin yapılmasından sorumludurlar. Not girişlerinde hatalı bir durum söz konusu olduğunda Bölüm Başkanlığına veya Yüksekokul Müdürlüğüne “Hatalı Not Bildirimi Dilekçe Formu” ile başvurularak ilgili kanun ve kurallar gereği hata veya uygunsuzluk giderilmiş olur.
- Öğrencinin sınav notları ile ilgili itirazları, “Maddi Hata Dilekçe Formu” ile Yüksekokul Müdürlüğü’ne başvurması neticesinde, Öğrenci İşlerinden gerekli yardım alınarak Bölüm

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	20/31

Başkanı veya Müdür Yardımcısı tarafından sınav evraklarının incelenmesi suretiyle varsa ilgili kanun ve kurallar gereği hata veya uygunsuzluk neticelendirilir.

- g) Yüksekokulumuz öğrencileri tarafından herhangi bir öneri ve şikayetin söz konusu olması halinde; öğrenciler tarafından Öneri ve Şikayet Formu doldurularak dilek ve şikayet kutusuna atılır. Dilek ve şikayet kutusu her hafta sonu Yüksekokul Sekreteri veya Müdür Yardımcıları tarafından Yönetim Temsilcisi ile birlikte açılarak atılmış olan Öneri ve Şikayet Formları incelenir ve gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- PRS-001 Öğrenci Kaydı Prosesi
  - PRS-002 Eğitim-Öğretim Prosesi
  - PRS-003 Sosyal Faaliyetler Prosesi

- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
- FOR-010 Öneri ve Şikayet Formu
  - FOR-040 Hatalı Not Bildirimi Dilekçe Formu
  - FOR-041 Öğrenci Mazeret Sınavı Dilekçesi
  - FOR-052 Maddi Hata Dilekçe Formu
  - FOR-053 Tek Ders Sınav Hakkı Dilekçe Formu
  - FOR-054 Mazeretli Ders Kaydı Dilekçe Formu
  - FOR-042 Öğrenci Etkinlikleri İzin Formu

### 8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Yüksekokulumuz,

- a) Her takvim yılında Yükseköğretim Kurulu Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi tarafından Selçuk Üniversitesi Rektörlüğüne öğrenci kontenjanları hakkında bir yazı gönderilmesi,
- b) Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı öğrenci kontenjanları ile ilgili yazının yüksekokulumuza gönderilmesi,
- c) Yüksekokulumuz Yönetim Kurulu ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu Güncelleme Formunda yüksekokulumuz kontenjanlarını ve yerleştirilecek olan öğrencilerin taşınması gerekli şartlar ile ilgili bilgileri form üzerinde belirterek Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına göndermesi neticelerinde,
- d) Yüksekokulumuza alınacak öğrencilerden ilave bir şart istenmesi halinde de bu şartların ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu Güncelleme Formunda belirtilmesi ile Yüksekokulumuza yerleşecek öğrenci kontenjanları ve şartları belirlemiş olur.

- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
- FOR-025 ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu Güncelleme Formu

### 8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	21/31

Yüksekokulumuz;

- Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretim vermesine yönelik hizmetleri; Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği hükümlerine göre verilmesi suretiyle sağlar.
- Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretimin devam ettiği herhangi bir zamanda eğitim ve öğretimle ilgili meydana gelebilecek herhangi bir değişiklik olması halinde; bu durumu öğrenim gören öğrencilerimize duyuru panolarına asarak veya öğretim elemanlarının sözlü veya yazılı duyuru ve uyarılarda bulunmak suretiyle sağlar.
- Yüksekokulumuz, eğitim öğretim yapması ile ilgili yeterlilik şartları; Yükseköğretim Kurulu Endüstriyel Eğitim Projesi Başkanlığı tarafından hazırlanan Meslek Yüksekokulu Kriterlerinde tanımlanmıştır.

✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- DIŞ-004Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği
- DIŞ-008Meslek Yüksekokulu Kriterleri

#### 8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Ürün ve hizmetlerle ilgili değişiklikler kanun ve yönetmeliklere göre yürütülmektedir.

#### 8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretim kurumu olması ve yüksekokul bünyesinde yer alan bölümlerinde tasarım ve geliştirmeye yönelik herhangi bir çalışma yapılmamasından dolayı standardın bu maddesi kapsam dışı bırakmıştır.

#### 8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

##### 8.4.1. GENEL

Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetler, kurum personelinden gelen talepler ve doğan ihtiyaçlar doğrultusunda yönetimin değerlendirmesi sonucu; doğrudan temin veya ihale usullerine göre mal-hizmet alımı veya yapım işleri alanlarında harcama yetkilisinin onayı ve gerçekleştirme görevlisinin talimatıyla Elektronik Kamu Alımları Platformu'ndan (EKAP), 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu na göre yapılmaktadır.

Bu kapsamda kurulan Muayene Komisyonunca muayenesi gerçekleşen satın alma faaliyeti Kontrol Teşkilatınca kontrol edilerek teslim alınır. İlgili firmaya ödeme yapılması için Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı / Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü (Harcama Yönetim Sistemi/HYS-DMİS) den ödemesi gerçekleştirilir.

SÜÇMYO, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır. Bu kapsamda tanımlanmış muayene ve kontrol komisyonları mal ve hizmetin şartlara uygun temin edilmesi, kontrol işlemlerinin gerçekleştirilmesi, tedarikçilerin değerlendirilmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	22/31

işlemlerini gerçekleştirmektedir. Tedarikçilerin seçilmesi, izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi ile kontrolün tipi, boyutu işlemleri doğrudan temin veya ihale usullerine göre gerçekleştirilmektedir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- TAL-003 Satın Alma Talimatı
  - PRS-004 Satın Alma Prosesi
  - DIŞ-009 Kamu İhale Kanunu

#### 8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Yüksekokulumuza mal ve hizmet sağlayan tedarikçilerini piyasa araştırması yapmak suretiyle en ucuz teklifi veren kuruluşlardan seçer. Yüksekokulumuz, satın aldığı mal ve hizmetlerin kontrolü muayene ve kabul komisyonu tarafından yapar. Muayene ve kabul komisyonu tarafından söz konusu mal ve hizmetlere ilişkin Muayene ve Kabul Tutanağı düzenlenerek komisyon üyelerinin ve Yüksekokul Müdürünün bu tutanağı imzalamaları sağlanır.

- ✓ **İLGİLİ KAYITLARI**
- FOR-024 Muayene ve Kabul Tutanağı

#### 8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Yüksekokulumuz, satın alma yapacağı mal ve hizmetlere ilişkin gerek görülmesi halinde; ihale veya doğrudan temin öncesinde muayene ve kabul komisyonu tarafından mal ve hizmetlere ilişkin satın alma şartnamesi hazırlamak suretiyle satın alacağı mal ve hizmetlere ilişkin satın alma bilgilerinin hazırlanmasını sağlar. Gerek görülmesi halinde hazırlanan bu şartname, ilgili kanuna uygun piyasa araştırması sonucu en az 3 fiyat teklifi üzerinden zaman, mekan ve kalite gibi kriterlerin de göz önünde bulundurulması ile uygun mal alımı gerçekleştirilir. Satın alınan ürünü tedarik eden tedarikçi kamu ihale şartlarına uyması gereklidir. Kanunlara uymayan tedarikçiler raporlanarak rektörlüğe iletilir ve tüm kamu ihalelerine girmesi engellenir. Bu süreçte seçilen tedarikçiler, belirli dönemlerde rektörlük tarafından gönderilen yasaklı firmalar listesinde olmaması ve vergi borcunun olmaması hususları göz önünde bulundurulur.

#### 8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

##### 8.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretim hizmeti sunulmasını Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğine göre planlayarak yürütülmesini sağlamaktadır.

- a) Yüksekokulumuz, Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ikinci bölümünde eğitim-öğretim esasları, üçüncü bölümünde dersler, sınavlar ve not değerlendirmeleri, dördüncü bölümünde eğitim-öğretim süreleri, öğrenimi bitirme ve diplomalar başlıkları altında eğitim öğretim hizmeti sunumunu içeren bilgiler açıklanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	23/31

- b) Yüksekokulumuz, öğretim elemanlarının kendi akademik çalışmalarında kullandıkları laboratuvar araç ve gereçleri ile öğrencilerin atölyelerde pratik çalışmalarında kullandıkları araç ve gereçlere yönelik olarak hazırlanan kullanma ve çalıştırma talimatlarının bulunabilirliğini dosyalarda muhafaza edilmesi veya görülebilir yerlere asılması suretiyle sağlamıştır.
- c) Yüksekokulumuz, teorik derslerin sunumunu, dersin içeriğine göre; tahta, projeksiyon cihazı veya tepegözle verilmesini, uygulama çalışmalarını ise; bölümlerin özelliklerine göre altyapısı oluşturulmuş olan laboratuvar ve atölyelerde gerekli araç gereçlerin kullanılmasıyla sağlamaktadır.
- d) Öğretim elemanları tarafından güz ve bahar dönemlerinde teorik veya uygulamalı olarak öğrencilere verilen öğretimin ölçülmesi ise; ara sınav, genel sınav, bütünleme sınavı, tek ders sınavı, ek sınav, muafiyet sınavı ve mazeret sınavlarından bir veya birkaçına tabi tutmak suretiyle gerçekleştirilmektedir.
- e) Öğretim elemanları tarafından yapılan sınavlar yazılı, sözlü, yazılı-sözlü veya uygulamalı olarak yapılmaktadır. Sınavların sözlü veya uygulamalı olarak yapılacağına ve uygulamanın da staj, tez, proje ve benzeri çalışmalar şeklinde yapılması sağlanarak öğretimin izleme ve ölçülme uygulaması sağlanmaktadır.
- f) Yüksekokulumuza kayıt yaptıran öğrencilerimizin kayıtlı olduğu programdan mezun olabilmesi için o programdaki tüm dersleri almış ve başarmış olması ve mezuniyet ağırlıklı not ortalamasının en az 2.00 olması şartı gerekmektedir. Mezun olamayan öğrenciler; başarısız oldukları derslere tekrardan kayıt yaptırmak suretiyle öğrenimlerine devam ederler.

SÜÇMYO sunmuş olduğu hizmetin ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri ile erişilmesi amaçlanan sonuçları, izleme ve ölçme kaynaklarının varlığını, süreçlerin ve hizmetin kontrolü için ihtiyaç duyulan kabul kriterlerini, hizmetin kesintisiz devam edebilmesi için ihtiyaç duyduğu altyapıyı, insan kaynaklarını, hizmet sunumu ve sonrasındaki faaliyetleri ile ilgili hizmet sunumunun kontrolünü gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda sunulan hizmetle ilgili iş akış şemalarında tanımlanan faaliyetler ve performans göstergeleri yardımıyla hizmet sunumunun kontrolü gerçekleştirilmektedir.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- DIŞ-004 Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği
  - **DIŞ-000 İş akış şemaları**

### 8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretim hizmetini Selçuk Üniversitesi Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinde; eğitim-öğretim dönemleri ve akademik takvimi, dersler, sınavlar ve not değerlendirmeleri, eğitim-öğretim süreleri, öğrenimi bitirme ve diplomalar ile ilgili esaslar tanımlamıştır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	24/31

Yüksekokulumuz, teorik dersler ve/veya seminer, atölye, laboratuvar, klinik çalışması, arazi uygulaması, staj ve benzeri uygulamaların izlenebilirliğini öğretim programları ile sağlamaktadır.

Genel itibariyle Yüksekokulumuzda öğrencilerin belirleme ve izlenmesi ÖSYM tarafından ilgili programı kazanmaları sonrası verilen ÖSYM numarası (öğrenci numarası) ile Selçuk Üniversitesi Otomasyon Sistemi üzerinden yapılmaktadır. Bu sistem dâhilinde öğrenci ile ilgili tüm özlük, kayıt ve not durum bilgileri gibi bilgiler takip edilmektedir.

SÜÇMYO sunduğu hizmete ait proseslerini izlemekte ve hizmetin farklı aşamaları takip edilip raporlanabilmektedir. Öğrenci numaraları ile öğrencilere ait tüm işlemler öğrenci otomasyon sistemi üzerinden takip edilebilmektedir. Bundan başka öğrenci talep ve şikayetleri hem öğrenci tarafından hem de SÜÇMYO tarafından izlenebilmektedir

✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- DIŞ-004 Selçuk Üniversitesi Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

### 8.5.3. MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Tüm öğrencilerin resmi evrakları depoda muhafaza edilmekte buna ilaveten tüm resmi evraklar (öğrenci mülkiyeti olan diploma, askerlik belgesi, öğrenci resmi evrakları vb.), dijital arşiv ile kolay ve hızlı şekilde kontrol edilmekte ve izlenebilmektedir. Bunun dışında sınavlarda öğrencilerin doldurmuş oldukları sınav evrakları arşivlenmekte ve dijital olarak öğrencinin sınav sonuçlarına ulaşabilmesi sağlanmaktadır.

Yüksekokulumuza kayıt yaptıran öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Yüksekokulumuz öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Ders sınav kağıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri biriminde öğrenci zarfında saklanmaktadır.

Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Öğrenci Zarfları Öğrenci İşlerinde tanımlanması, doğrulanması, korunması ve güvenliği sağlanmaktadır. Öğrencinin mezun olması veya herhangi bir sebepten dolayı okulumuzla ilişkisinin kesilmesi durumunda ilgili evraklar öğrenciye iade edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	25/31

✓ **İLGİLİ KAYITLAR**

- FOR-026 Selçuk Üniversitesi Çumra Meslek Yüksekokulu Öğrenci Zarfı

#### 8.5.4. MUHAFAZA

SÜÇMYO’nda sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

Yüksekokulumuz eğitim öğretim programına göre öğretim elemanları tarafından öğrencilere uygulanan ara sınav, genel sınav, bütünleme sınavı, tek ders sınavı, ek sınav, muafiyet sınavı ve mazeret sınav kağıtları ile staj, tez, proje ve sair dokümanlar yüksekokulumuz arşivinde tanımlanarak muhafaza edilmesi sağlanmaktadır.

✓ **İLGİLİ KAYITLAR**

- FOR-027 Arşiv Tanımlama Formu

#### 8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

SÜÇMYO öğrenciler mezun olsa bile öğrenciler ile ilgili tanımlanmış bilgi ve belgeleri muhafaza etmektedir. Ayrıca mezuniyetten sonra, transkript, mezuniyet belgesi vb. evraklar öğrencinin talebi durumunda yeniden çıkartılabilmektedir. Öğrencilerin mezuniyetten sonraki süreçleri ise ilgili bölüm başkanlıkları bünyesinde takip edilebilmektedir.

#### 8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Değişikliklerin kontrolü, Dokümanların Kontrolü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürleri kapsamında gerçekleştirilmektedir. Dokümantasyon yapısı değişiklikleri dışında hizmet sunumu ve kapsamı ile ilgili değişiklikler yönetim kurulunda karara bağlanmaktadır.

✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- PRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PRO-001 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- LİS-002 Kalite Kayıtları Listesi

✓ **İLGİLİ KAYITLAR**

- FOR-002 Doküman Dağıtım Formu
- FOR-003 Doküman Takip Formu

#### 8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU

Yüksekokulumuz, her eğitim ve öğretim yılında; kayıt yenileme, yeni kayıt, danışman onayları, ders

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	26/31

tarihleri ve sınav tarihleri ile ilgili bilgileri Selçuk Üniversitesi Senatosu tarafından hazırlanan güz yarıyılı ve bahar yarıyılı akademik takvimlerde planlandığı şekilde eğitim ve öğretimin verilmesi sağlanır.

Yüksekokul Müdür Yardımcısı tarafından akademik takvimi esas almak suretiyle Sınav Çizelgesi hazırlanır. Bu çizelgede bölüm, dersin adı, ders sorumlusu, tarih, saat, sınıf ve gözetmen bilgilerinden uygun olanların yer alması sağlanır ve ilgili duyurular yüksekokulumuz ilan panolarına asılarak ve öğrenci işleri otomasyonu ile internet üzerinden öğrencinin kişisel sayfasında yayınlanarak sınavların yapılması sağlanır. Öğretim Elemanları tarafından yapılan sınavlarda sınav süresi boyunca öğrenci adı soyadı, numarası ve imzası bilgilerinin yer aldığı Sınav Tutanağı tutulur ve belirlenen süre zarfında sınav gerçekleştirilir. Sınavın bitmesi sonrasında öğrencilerin sınav kağıtları gözetmen tarafından ders sorumlusuna teslim edilir. Ders sorumlusu yapılan sınavın değerlendirilmesini yaptıktan sonra öğrencilerin notlarını internetten yayınlanmasını sağlar. Ders sorumlusu değerlendirilen sınav evraklarını yüksekokulu, bölümü, ders adı, ders sorumlusu adı soyadı, sınava katılan öğrenci sayısı, sınav kağıdı sayısı, sınav tarihi, sınav dönemi, sınav türü, ders sorumlusu ve bölüm sorumlusu imza bilgilerinin yer aldığı Sınav Kağıtları Teslim Tutanağı poşetine koyarak Sınav Çizelgesini imzalamaları karşılığında Bölüm Başkanına teslim eder.

Öğrencilerin stajları ise; akademik takvimde belirtilen eğitim ve öğretim süresi dışında kalan günlerde birinci sınıfın sonunda 30 iş günü ve ikinci sınıfın sonunda 30 iş günü olmak üzere toplam 60 iş günü olacak şekilde staj yapması planlanmıştır.

Staj yapacak olan öğrenciler STAJ Başvuru ve Kabul Formu'nu staj yapacağı kuruluşun onayını alarak program koordinatörüne başvurur ve koordinatörün uygun görmesi halinde belirttiği tarihlerde stajlarını yapar. Öğrenci yapmış olduğu staja ilişkin Staj Defterini doldurur. Staj sonunda bir nüshası işverende kalmak üzere iki nüsha Öğrenci Stajı Hakkında İş Veren Raporu düzenlenerek bu rapor okulumuza kapalı zarf içerisinde öğrenciye verilerek veya posta yolu ile gönderilir. Staj Defteri ve Öğrenci Stajı Hakkında İş Veren Raporu bölüm başkanına verilir. Bölüm başkanı tarafından stajın değerlendirilmesi yapılarak öğrencinin stajının kabul edilmesi, reddedilmesi veya aldığı not internet ortamında yayınlanır.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRS-001 Öğrenci Kayıt Prosesi
  - PRS-002 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
  - FOR-030 Sınav Çizelgesi
  - FOR-031 Sınav Tutanağı
  - FOR-032 Sınav Kağıtları Teslim Tutanağı
  - FOR-033 Staj Başvuru ve Kabul Formu
  - FOR-034 Staj Defteri
  - FOR-035 Öğrenci Stajı Hakkında İş Veren Raporu

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	27/31

## 8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretim hizmetinde karşılaşılan uygunsuzlukların tanımlanması ve ele alınması ile ilgili sorumluluk ve yetkileri Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedüründe dokümanete etmiştir.

- Yüksekokulumuz eğitim ve öğretimle ilgili esasları Selçuk Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği tanımlamış olup bu yönetmeliğe aykırı hareketlerde bulunulması halinde yapılması gerekenler yine bu yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır.
- Öğretim elemanlarının ve idari personelin yapmış olduğu hizmetlerde meydana gelen uygunsuzluklar; 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.
- Öğrencilerimizin yüksekokulumuz içinde ve dışında uyulması gerekli hususlara uymayan, yasaklanan işleri yapan veya öğrencilik sıfat, şeref ve haysiyeti ile bağdaşmayan hal ve harekette bulunan öğrencilere Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliğine göre gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRO-004 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü
- DIŞ-003 2547 Yüksek Öğretim Kanunu
- DIŞ-004 Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği
- DIŞ-005 Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- DIŞ-011 657 Devlet Memurları Kanunu

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

#### 9.1.1. GENEL

Yüksekokulumuz, aşağıda belirtilenler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlayarak uygulamasını sağlamaktadır.

- Eğitim ve öğretim **hizmeti şartlarına** uygunluğu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için tayin etmiş olduğu anket uygulamaları ve istatistik teknikleri kullanmaktadır.

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi proseslerinin ölçülmesi ve izlenmesini Proses İzleme Planına göre gerçekleştirir. Bu planda belirtilen proses parametreleri ile ilgili veriler Yönetim Temsilcisi tarafından Proses Performans Formuna kaydedilir. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda eğitimi ve öğretim hizmetinin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından birimin yetkili personeline yapacağı çalışmalarla ilgili bilgiler verilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	28/31

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- PLA-001 Proses İzleme Planı
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
- FOR-015 Proses Performans Formu

### 9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Yüksekokulumuzda öğrenimini tamamlayan öğrencilerimizin yüksekokulumuzun eğitim ve öğretimi ile ilgili kanaatleri ve memnuniyet algılamaları için gerekli olan bilgi ve veriler, öğrenci mezun olduktan sonra veya herhangi bir sebeple ilişik kesmeye geldiğinde doldurulması istenen Okul Memnuniyet Anketi ile elde edilir. Uygulanan bu ankette random örnekleme yöntemi ile en az 50 mezun öğrencinin katılımı sağlanır. Yüksekokulumuz öğrencilerinin öğretim elemanlarımız hakkındaki memnuniyet algılamaları ise her güz ve bahar yarıyıllarında yapılan Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi ile ölçümlendirilmektedir. Her öğretim elemanının vermiş olduğu en az bir dersi için en az 20 öğrencinin katılımı ile anketler yaptırılmaktadır. Yüksekokul öğrenci sayısı ve ders sayısının fazlalığı nedeniyle anketlerde örneklem olarak her öğretim elemanının en az bir dersi ve en az 20 öğrencinin katılımı şeklinde belirlenmiş ve örneklem çeşidi de random örnekleme olarak tespit edilmiştir. Ancak Yönetim Temsilcisinin ya da Yüksekokul Müdürü'nün gerek görmesi halinde anketlerin uygulama alanı genişletilebilir. Öğretim elemanlarının ve idari personelin Yüksekokulumuz ile ilgili genel memnuniyet algılamaları ise; yılda bir kez yapılan Personel Memnuniyet Anketi ile sağlanmaktadır.

- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
- FOR-002 Okul Memnuniyet Anketi
- FOR-036 Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

### 9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek amacıyla aşağıda belirtilen verilerin toplanmasını ve analiz edilmesini sağlar.

- a) Öğrencilerimize mezun olduktan sonra yapılan Öğrenci Memnuniyet Anketi düzenlemek ve değerlendirmek suretiyle öğrencilerimizin memnuniyet algılamalarının anlaşılması sağlanır.
- b) Yüksekokulumuz eğitim ve öğretim hizmetlerini Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğine göre verilmesini sağlamaktadır.
- c) Proses İzleme Planına göre proses parametreleri ile ilgili gerekli istatistiklerin Yönetim Temsilcisi tarafından yapılması sağlanmaktadır.
- d) Yüksekokulumuz, mal ve hizmet satın aldığı tedarikçilerini kamu ihale kanununa göre değerlendirilmesini sağlamaktadır. Yüksekokulumuz, mal ve hizmet satın aldığı tedarikçilerini kamu ihale kanununa göre değerlendirilmesini sağlamaktadır. Kanunlara uygun işlem yapılması suretiyle Tedarikçilerin değerlendirmesi sağlanır. Alınan en az 3 fiyat teklifi arasından en aşağı bedelli olanının seçilmesi ve tedarikçilerin değerlendirilmesi konularında

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	29/31

ilgili komisyonlar sorumlu olup; söz konusu komisyon, zaman, mekân ve kalite açılarından en uygun olanının seçilmesi şartını da gerçekleştirir. **İlgili formun amacı ve işlevi için Muayene Kabul Tutanağı kullanılmaktadır.**

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - DIŞ-004 Selçuk Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği
  - PLA-002 Proses İzleme Planı
- ✓ **İLGİLİ KAYITLAR**
  - FOR-002 Okul Memnuniyet Anketi

## 9.2. İÇ TETKİK

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin;

- a) Eğitim ve öğretim hizmetlerinin kalite yönetim sistemi standardına ve oluşturmuş olduğumuz kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- b) Kalite yönetim sisteminin etkin olarak uygulanıp, uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini teyit etmek amacıyla İç Tetkik Planına uygun bir şekilde organizasyon içerisinde yer alan birimlerini iç tetkike tabi tutar.
- c) İç Tetkik Planı; geçmiş tetkik sonuçları da dâhil olmak üzere tetkik edilecek alanların ve proseslerin önem ve durumları dikkate alınarak planlanır.
- d) İç Tetkik Planı; tetkik tarihi, tetkik edilecek birimleri, tetkik saati, tetkikçileri ve TS EN ISO 9001:2015 standart maddelerinin ana başlıkları bilgilerini içerir.
- e) Tetkikin objektifliğini ve tarafsızlığını sağlamak için kendi işlerini tetkik etmeyecek şekilde tetkikçiler seçilir.
- f) İç tetkiklerin planlanması ve yerine getirilmesi, sonuçların rapor edilmesi, muhafaza edilmesi için gerekli olan şartlar İç Tetkik Prosedürü içerisinde tarif edilmiştir.
- g) Tetkik edilen birimden sorumlu birim amiri, tetkikçiler tarafından tutulan uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlar. Tetkikçiler; iç tetkik sonucu bulunan uygunsuzlukların belirlenen süre içerisinde giderilip giderilmediğinin takibini yaparak ilgili uygunsuzlukların sonuçlarını raporlandırırlar.

- ✓ **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
  - PRO-003 İç Tetkik Prosedürü
  - PLA-003 İç Tetkik Planı

## 9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

### 9.3.1. Genel

SÜÇMYO üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve Meslek Yüksekokulunun stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	30/31

yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesine ve Talimatına göre kalite yönetim sisteminin gözden geçirilmesini sağlamaktadır.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı sonrasında oluşturulan kalite yönetim sistemi kayıtları, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

#### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TAL-001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Talimatı
- PRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PRS-006 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi girdileri, aşağıda belirtilen maddelerden oluşmaktadır.

- a) İç ve dış tetkik sonuçları,
- b) Öğrenci memnuniyet analizleri,
- c) Proses performansı ve ürün uygunluğu,
- d) Yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar,
- e) Düzeltici faaliyetlerin durumu,
- f) Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- g) Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- h) Riskler ile gerçekleştirilen proje ve tasarımlar
- i) SÜÇMYO hedeflerine erişme düzeyi,
- j) İyileştirme için önerileri içerir.

#### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetim gözden geçirme çıktısı, YGG Toplantı Tutanağında belirtildiği şekilde aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içerir;

- a) Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- b) Müşteri şartları ile ilgili ürünün iyileştirilmesi, ilgili taraflar ile ilgili süreçlerin iyileştirilmesi,
- c) Kaynak ihtiyaçları ile ilgili kararları içerir,
- d) Toplantı sonunda, iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklik ihtiyaçları saptanmakta ve ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmekte, geleceğe yönelik stratejiler güncellenebilmektedir.

#### ✓ İLGİLİ KAYITLAR

- FOR-014 YGG Toplantı Tutanağı

### 10. İYİLEŞTİRME

#### 10.1. GENEL

SÜÇMYO, hizmet şartlarını karşılamak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, istenmeyen

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÇUMRA MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.02.2023
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	02
		Sayfa	31/31

uygunsuzlukları önlemek, düzeltmek ya da azaltmak ve kalite yönetim sisteminin performansını artırabilmek adına iyileştirme fırsatlarını belirlemekte sürekli hale getirmektedir.

## 10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Yüksekokulumuz, herhangi bir sebepten dolayı meydana gelen uygunsuzlukların bir daha oluşmaması için, uygunsuzluğun etkisine uygun olarak gerekli düzeltici faaliyetleri bu konuda oluşturmuş olduğu Düzeltici Faaliyet Prosedüründe tanımlamıştır.

Bu prosedürde;

- a) Öğrenci şikayetleri de dâhil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesini sağlamaktadır.
- b) Uygunsuzlukların nedenleri, söz konusu uygunsuzluğu tutan kişi veya kişiler tarafından belirlenir.
- c) Uygunsuzluk tutulan birimler, uygunsuzlukların tekrarını önlemek için alınacak tedbirleri uygunsuzluğu tutan kişinin de önerilerini dikkate almak suretiyle gerekli tedbirlerin alınmasını sağlar.
- d) Potansiyel uygunsuzluklar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri, tetkik uygunsuzlukları, yönetimin gözden geçirmesi sonuçları, anket sonuçları, istatistiki teknik sonuçları, kalite kayıtları sonuçları, tedarikçi değerlendirme sonuçları, proses ölçüm sonuçları ve kuruluşumuz yetki personeli tarafından yapılan önerilerle potansiyel uygunsuzluklar ve nedenleri belirlenir.
- e) Potansiyel uygunsuzluğun meydana geldiği birimde, potansiyel uygunsuzluğun tekrarını önlemek için gerekli tedbirler alınır.
- f) Uygunsuzluğun giderilmesi amacıyla alınan tedbirlerin uygulaması uygunsuzluğun tutulduğu kişiler tarafından yerine getirilir.
- g) Düzeltici faaliyetlerle ilgili kayıtlar; Düzeltici Faaliyet Formu ile başlatılmakta ve sonuçlandırılmaktadır.
- h) Başlatılan düzeltici ve önleyici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi için gerekli şartlar; bu prosedürde tanımlanmıştır.

### ✓ İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRO-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

### ✓ İLGİLİ KAYITLAR

- FOR-008 Düzeltici Faaliyet Formu

## 10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Yüksekokulumuz, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, veri analizleri, düzeltici faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yapılması sureti ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Müdürü
İmza	İmza