



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
KADINHANI FAİK İÇİL
MESLEK YÜKSEKOKULU

TS EN ISO 9001:2015
KALİTE YÖNETİM SİSTEM
TEMEL EĞİTİMİ



S.Ü.KFİMYO Kalite Yönetim Kurulu
2017

SUNUM İÇERİĞİ



- **Kalite** Nedir?
- Kalite Yönetim Sistemi Temel **Prensipleri**
- **ISO 9001** Maddeleri
- Kalite Yönetim Sistemi **Dokümantasyonu**
- Yükseköğretimde Kalite Yönetim Sistemi **Süreci**
- Kalite Doküman **Yönetimi** Modülü
- Kalite Yönetim Sisteminin **İç Kontrol** Sistemi ile İlişkisi
- Kalitede **İyileştirme**



- Kalite = Nitelik = Verimlilik
- Müşteri beklentilerinin karşılanma düzeyi
- Müşteri **Memnuniyeti**
- Kalite; bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama derecesidir.



Toplam Kalite Yönetimi (TKY)



“Bir **kuruluşta** üretilen mal ve **hizmetlerin** işletme süreçlerinin ve personelin sürekli **iyileştirme** ve geliştirme yolu ile en düşük toplam maliyet düzeyinde önceden belirlenmiş olan müşteri istek ve beklentilerinin tüm **çalışanların katılımı** ve kendilerinden beklenen yükümlülükleri yerine getirmeleri yolu ile karşılanarak **işletme performansının iyileştirilmesi** stratejisi” dir.

Kalite Yönetim Sistemi İlkeleri

- Müşteri Odaklılık - Öğrenci
- Liderlik - Organizasyon Şeması
- Kişilerin Katılımı - Çalışanlar
- Proses Yaklaşımı - Süreçler
- Yönetimde Sistem Yaklaşımı - Hedefler
- Sürekli İyileştirme - Daha İyisi
- Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım - Anketler
- Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri - MEB-YÖK





ISO 9001 2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi nedir?

- Firmalar, Kurumlar ve Organizasyonların belirledikleri kendi yönetim sistemlerini tanımlayarak çağın gereği şekilde revize edildiği ve uygulanarak sürekliliğinin sağlandığı ve kendi istekleri ile bağımsız kuruluşlar tarafından denetlettiği bunun sonucunda aldıkları sertifikasyona **ISO 9001 2015 Belgesi** denir.

- **ISO 9001 2015 Belgesi Ne İşe Yarar ?**
- Sadece duvara asılacak bir belge değildir.



 <p>Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 AK-000128</p>	<h2>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ</h2> <h3>QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE</h3>	<p>Partner of IQNet</p>										
<p>TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ bu belge ile</p> <p>ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ MUSTAFAKEMALPAŞA MESLEK YÜKSEK OKULU ATARIYE MAH. CUMHURİYET BULVARI NO:4 MUSTAFAKEMALPAŞA - BURSA / TÜRKİYE</p>		<p>TURKISH STANDARDS INSTITUTION hereby certifies that the organization</p> <p>ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ MUSTAFAKEMALPAŞA MESLEK YÜKSEK OKULU ATARIYE MAH. CUMHURİYET BULVARI NO:4 MUSTAFAKEMALPAŞA - BURSA / TÜRKİYE</p>										
<p>kuruluşunun TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun bir KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE sahip olduğunu onaylar.</p>	<p>TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ TURKISH STANDARDS INSTITUTION</p>	<p>has a QUALITY MANAGEMENT SYSTEM which fulfills the requirements of the TS EN ISO 9001:2015</p>										
<p>Belge kapsamı EK'te verilmiştir</p>	<p>SİSTEM BELGELENDİRME GRUP BAŞKANI HEAD of SYSTEM CERTIFICATION GROUP</p> <p> GÖKÇEN BİRCAN DEĞERLİYURT</p>	<p>Scope of the certificate is given in annex</p>										
<p>Bu belge belge sahibine verilmeye zorlanmaz.</p>	<p>Türk Standartları Enstitüsü Türk Akreditasyon Kurumu TÜRKAK tarafından akredite edilmiştir. Turkish Standards Institution, has been accredited by the Turkish Accreditation Agency TÜRKAK.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Belge No / Certificate No</td> <td>KY-7324/17</td> </tr> <tr> <td>Belge Tarihi / Date of Certificate</td> <td>20.01.2017</td> </tr> <tr> <td>Geçerlilik Tarihi / Valid Until</td> <td>20.01.2020</td> </tr> <tr> <td>Revizyon Tarihi / Date of Revision</td> <td>20.01.2017</td> </tr> <tr> <td>Bk Belge Tarihi / Initial Certification Date</td> <td>20.01.2017</td> </tr> </table>	Belge No / Certificate No	KY-7324/17	Belge Tarihi / Date of Certificate	20.01.2017	Geçerlilik Tarihi / Valid Until	20.01.2020	Revizyon Tarihi / Date of Revision	20.01.2017	Bk Belge Tarihi / Initial Certification Date	20.01.2017
Belge No / Certificate No	KY-7324/17											
Belge Tarihi / Date of Certificate	20.01.2017											
Geçerlilik Tarihi / Valid Until	20.01.2020											
Revizyon Tarihi / Date of Revision	20.01.2017											
Bk Belge Tarihi / Initial Certification Date	20.01.2017											

063101201703260001



- Ürüne veya hizmete verilen bir belge değildir.



- Okulumuzda **Kalite Yönetim Sisteminin** işletildiğini gösterir bir belgedir.

TS EN ISO 9001 2015 Açılımı Nedir ?

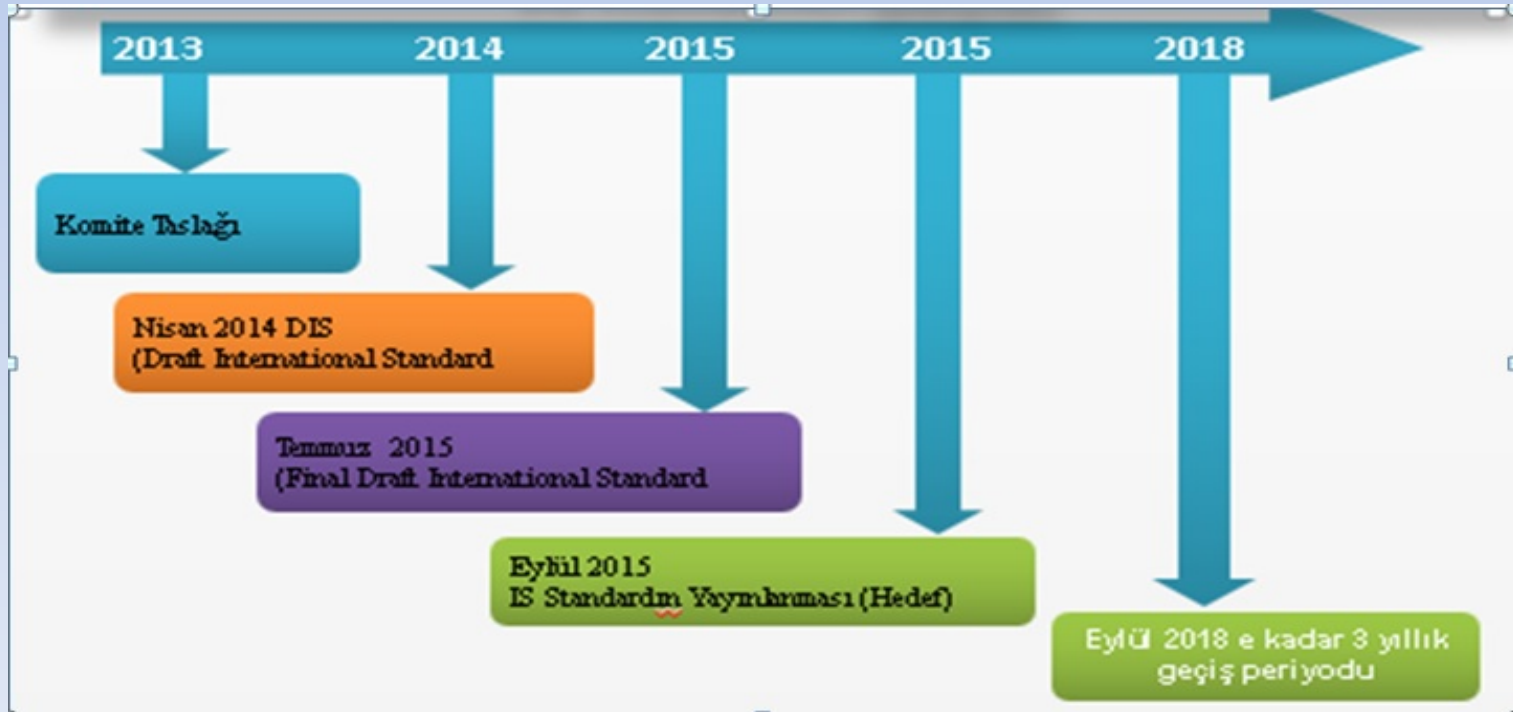


TS EN ISO 9001 2015

- **ISO** (International Organization for Standardization): (Uluslararası Standartlar Teşkilatının kısaltılması) Standardı yayınlayan dünyadaki tek yetkili teşkilatın adı.
- **9001**: ISO tarafından standarda verilen kod.
- **2015**: Yayınlandığı veya Revize edildiği Tarihi gösterir (8 yılda bir bu tarih değişmektedir.)
- **EN** : Avrupa Normu kısaltması
- **TS** : Türkçe Standart kısaltması

ISO 9001 Belgesinin Süresi Var Mıdır?

- ISO 9001 belgeleri üç yıl için verilir ve her yıl ara denetimlerle takip edilir.
- Sekiz yılın sonunda ise yeniden belgelendirme tetkiki yapılır.



1. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı

- Meslek Yüksekokulumuz **nitelikli işgücü** yetiştirilmesine katkı sunma amacı başta olmak üzere, akademik ve idari süreçlerin **hukuka ve kurallara** uygun bir şekilde yürütülmesini hedeflemektedir.
- Yüksekokulumuz, üst düzeyde uygulayıcı meslek elemanı yetiştiren **ön lisans eğitim** ve öğretim **hizmetleri sunan** yükseköğretim kurumudur.

KALİTE YÖNETİM SİSTEM ŞARTLARI



2. Atıf Yapılan Standard Ve/Veya Dokümanlar

- T.C. Anayasası
- 2547 Sayılı **Yükseköğretim Kanunu**
- Selçuk Üniversitesi Stratejik 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



3. Terimler Ve Tarifler

- TS EN ISO 9001:2015 KYS de belirtilen temel kavramlar, terimler ve tarifler **standart** referans alınarak tanımlanır.
- **Politika:** Üst yönetim tarafından kabul edilen, kuruluşun amaç ve yönlendirmesi.
- **Vizyon:** Üst yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun **olmak istediği durum.**
- **Misyon:** Üst yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun **var oluş amacı.**
- **Strateji:** Uzun vadeli ya da genel amaca ulaşmak için yapılan plan.

4. Kuruluşun Bağlamı

- **Misyon:** Kuruluşun var oluş sebebini açıklayan bildirgedir. **Neden varız?** **Kime hitap ederiz?** **Ne iş yaparız?** gibi soruları yanıtlar.
- **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** yetiştirmektedir.

- **Vizyon:** Kuruluşun geleceğini resmeden bildirgedir. Ortalama 10 yıl sonra hangi konumda olacağını ve gerçekçi hedefini açıklar. **Gelecekteki konumuz?** **Amacımız?** gibi soruları yanıtlar.
- **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.

Kuruluşun 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 Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulunun tanımlanmasında temel hukuki dayanaktır.

Kuruluş Tarihi

- Yüksekokulumuz **08.12.1992** tarihinde YÖK tarafından kabul edilen kuruluş kararı ile “Kadınhanı Meslek Yüksekokulu” adıyla kurulmuş ve **1993-1994** yılında Kadınhanı 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.

Kuruluş Tarihi

- Yüksekokulumuz kampüs alanı 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 "**Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu**" olarak değişmiştir.

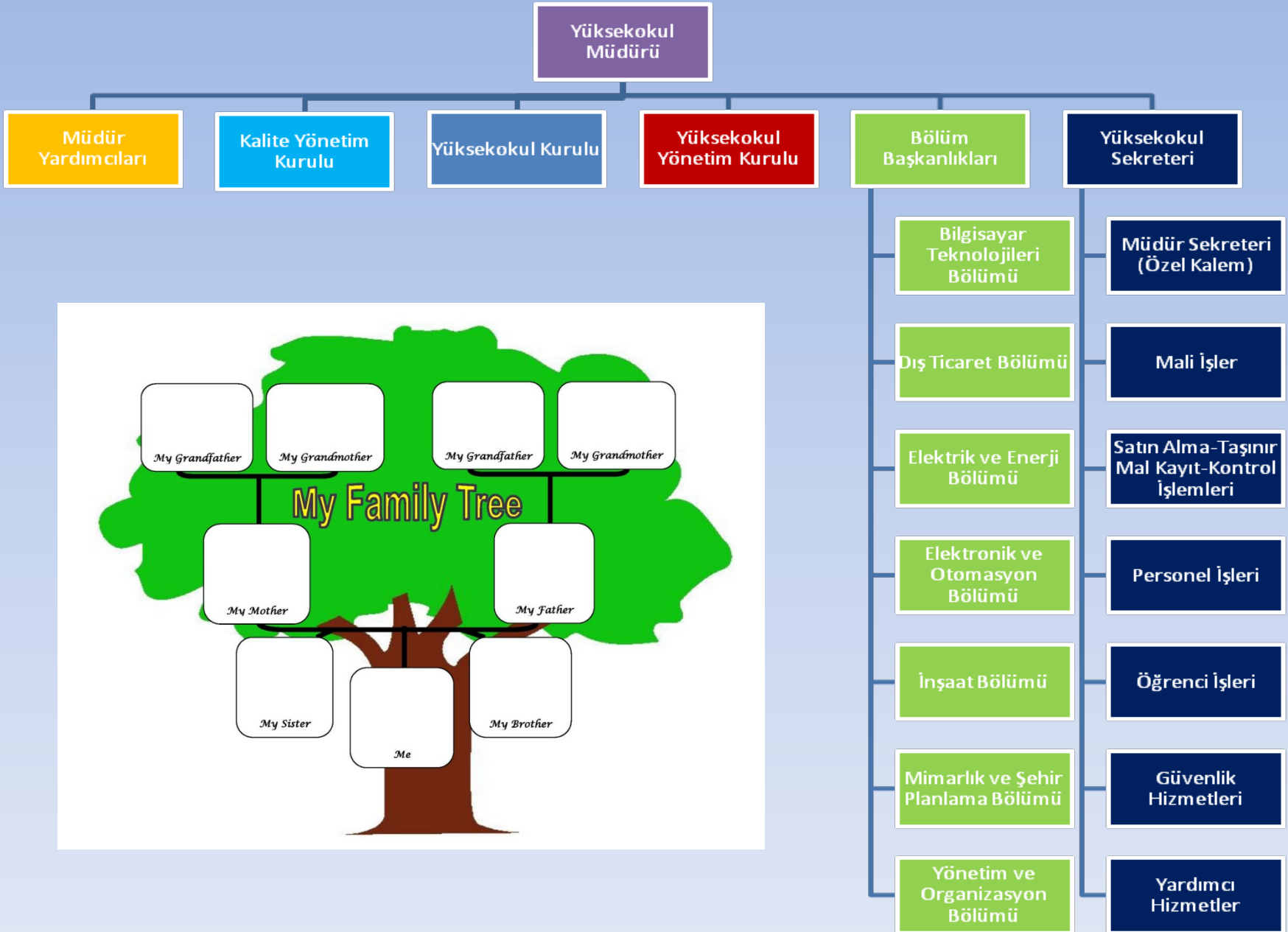
Kuruluş Tarihi

- 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 m², B Blok 1740 m², C Blok 1700 m² olmak üzere toplam 7040 m² 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,

Kuruluş Tarihi

- 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.

Yüksekokulumuz Organizasyon Şeması:



İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

- Meslek Yüksekokulumuzda, TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır.
- Bu çerçevede Meslek Yüksekokulumuzun kalite politika, hedef ve kalite yönetim sistemi planlamasını etkileyebilecek hem **iç** hem de **dış** hususları dikkate alması gerekliliği bulunmaktadır.
- Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarımızda bu bağlantılar sürekli olarak izlenecek, beklentileri analiz edilecek

İÇ HUSUSLAR



İÇ BAĞLAMIN ADI	ETKİLİ OLDUĞU ALAN
Akademik Personel	Kamu Hizmeti Üretim Sürecinde / Temel Ortak
İdari Personel	Kamu Hizmeti Üretim Sürecinde / Temel Ortak
Öğrenciler	Kamu Hizmeti Üretim Sürecinde / Temel Ortak
Rektörlük	Kamu Hizmeti Üretim Sürecinde / Temel Ortak
Fiziki altyapı	Kamu Hizmeti Üretim Sürecinde



DIŞ HUSUSLAR



DIŞ BAĞLAMIN ADI	ETKİLİ OLDUĞU ALAN
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Yönlendirme, koordinasyon, standard belirleme vb
Maliye Bakanlığı	Bütçe, Mali Yönetim ve Kontrol, Muhasebe Kayıtları, Kesin Hesap, Kamulaştırma vs
Kadınhanı Kaymakamlığı	Hizmet alan ve hizmet ortağı
Kadınhanı Askerlik Şubesi	Hizmet alan ve hizmet ortağı
Türk Standardları Enstitüsü (TSE)	Standard belirleme vb
Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)	Hizmet paylaşımı
Kredi Yurtlar Kurumu	Hizmet paylaşımı
Firmalar	Hizmet alan

Toplam kalite yönetimi sosyal paydaşların dengeli mutluluğudur.



Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

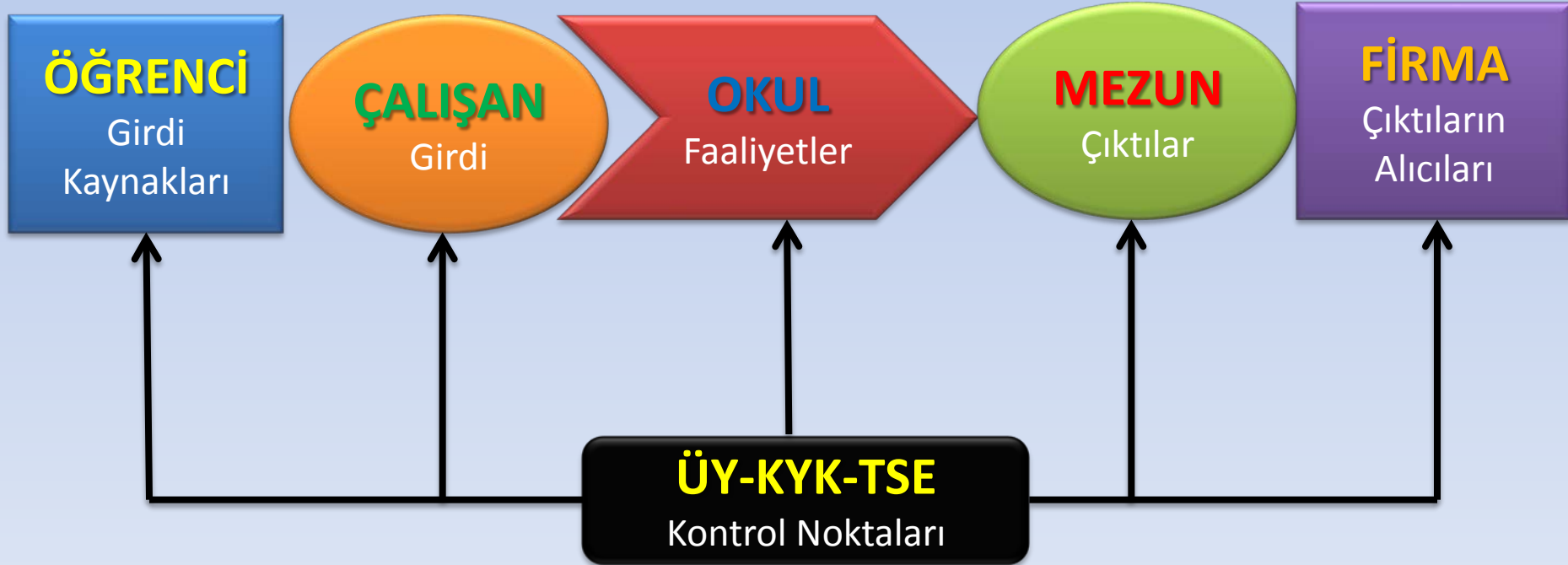
Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI		Doküman No	KSEK-01
			Yayın Tarihi	01.08.2017
			Revizyon Tarihi No	00
			Sayfa No	1/47
 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU				
KALİTE EL KİTABI				
EK-01				
01.08.2017				
Revizyon: 00				
Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Öğr. Gör. S. Orkan DEMİRFOLAT	Onaylayan Yüksekokul Müdürü Prof. Dr. Uğur USLU	Sayfa No 1/47		



Yüksekökol Proses Şeması

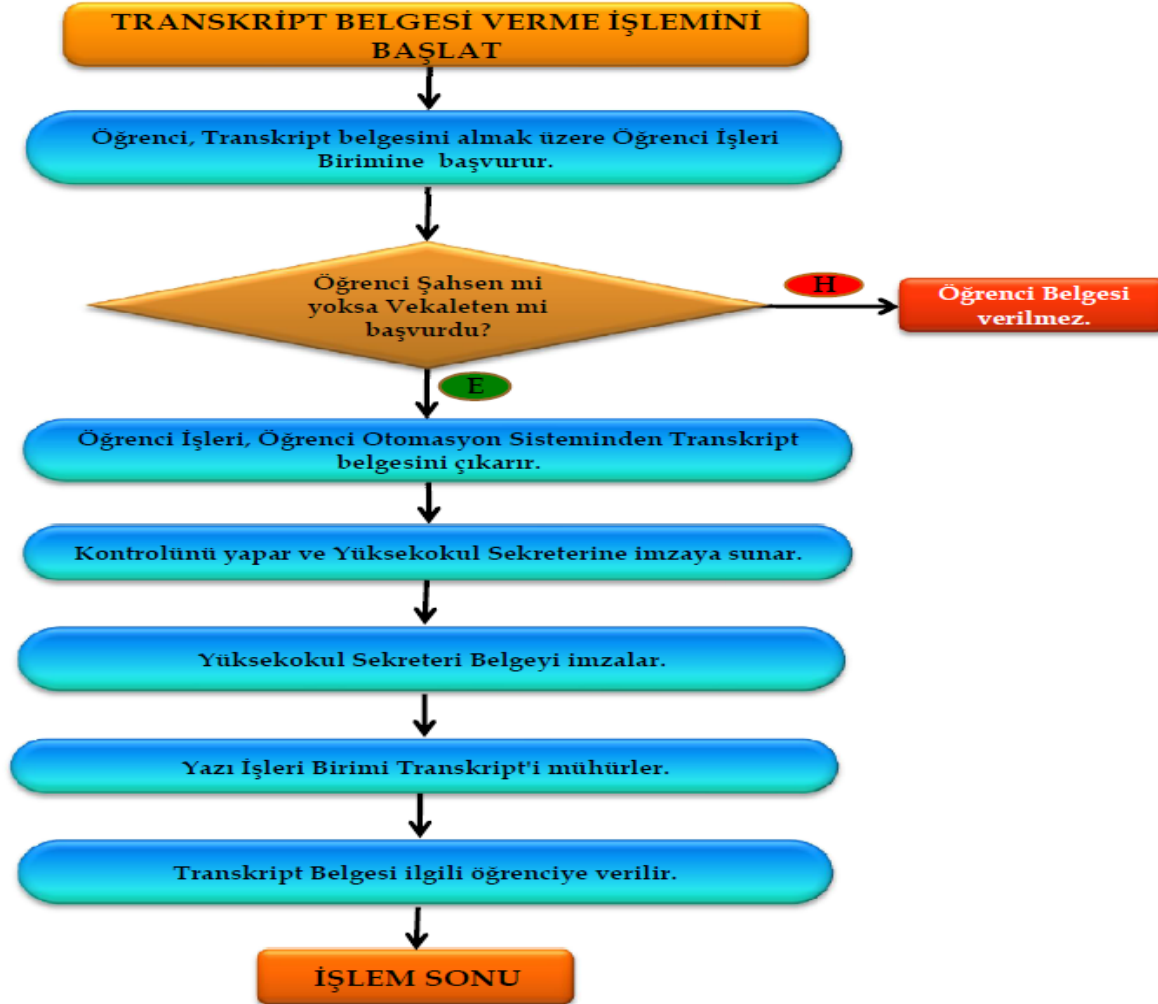
- Aralarında birlik olan veya belli bir düzen veya zaman içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay ve hareketler dizisine **süreç** (proses) denir.



İş Akış Şeması



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU Transkript Belgesi Verme Süreci İş Akış Şeması (Öğrenci İşleri Birimi)



Eğitim-Öğretim Kalitesini Arttırmaya Yönelik Prosesler Oluşturduk

SIRA NO	PROSES ADI/KODU
1	Öğrenci Kayıt Prosesi
2	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
3	Sosyal Faaliyetler Prosesi
4	Satın Alma Prosesi
5	Hizmet İçi Eğitim Prosesi
6	Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosesi



5. LİDERLİK



- Üst yönetim adına Yüksekökol Müdürü ve Yönetim Temsilcisi, kalite yönetim sisteminin uygulanmasının sürekliliğini ve geliştirilmesini, tüm çalışanların katılımı ile sağlamalıdır.



Öğrenci Odaklılık



- Yüksekokulumuzun hizmet verdiği öğrencilerin memnuniyetinin arttırılması 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.

Kalite Politikamız

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



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.



- http://www.selcuk.edu.tr/dosyalar/files/087/KFIMYO_Gorev_Tanimlari.pdf

6. PLANLAMA

– Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri



Belirli bir zaman aralığında, **hedeflenen** bir sonuca ulaşmadaki **sapma olasılığıdır**.

Risk, çoğunlukla tam ve **net olarak bilinemez** ya da öngörülemez. **Belirsizlik** vardır.

Risk ve fırsatlar belirlenirken;

Sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulur.



Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

- 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, **STK'lar** ve diğer **paydaşlar** ile mesleki eğitimin gelişimine yönelik **stratejileri** belirlemek,
- Mesleki uygulamaya yönelik belirlenmiş stratejileri **planlamak** ve **sürekliliğini** sağlamak.



7. DESTEK



Kaynaklar

- 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

Kişiler

- Yüksekokulumuz, **hizmet kalitesini** etkileyen yerlerde **çalışan** birim personelinin; **eğitim**, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı (51 Kişi) ve nitelikleri belirlenmiştir.
- Yüksekokulumuz **çalışanlarına** verilecek **eğitim ihtiyaçlarının** belirlenmesi, **eğitim planı** ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi **Hizmet içi Eğitim Uygulamaları** Prosedürü ile düzenlenmiştir.



Alt Yapı

- Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda **gerekli** alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.
- Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın **bakım ve onarımları** Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.



Proseslerin İşletimi İçin Ortam

- Yüksekokulumuz Birimlerinin hizmetleri genellikle binanın durumuna göre **mevsim şartlarında** yürütülmektedir.
- **Ön lisans eğitimi** sunulması için **sosyal, psikolojik ve fiziksel** alanda özel bir durum **istenmemektedir**.
- Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda **gerekli alt yapı** ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.
- Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın **bakım ve onarımları** **Kamu İhale Kanunu** kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

İzleme ve Ölçme Kaynakları



- Sistemin **performansının** ölçümlerinden biri olarak, **öğrenci istek** ve beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öğrenci algılaması ile ilgili bilgileri izlemektedir.
- **Memnuniyeti** ölçmek için **anket**, yüz yüze ve telefonla görüşme, internet ortamında alınan **geri bildirimler** vb. yöntemler kullanılmaktadır.
- Yüksekokulumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları yüksekokul bütçe kapsamında tayin ve tedarik etmektedir.

Ölçüm İzlenebilirliği

Yüksekokulumuzda üretim ve satış hizmeti bulunmadığı için **kalibrasyon** işlemleri yapılmamaktadır.

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, bilgi amaçlı kullanması şartıyla bu kişinin incelemesine sunar



Yetkinlik

- **Yönetim**; Kalite Sistemi'nin **başarıya** ulaşması için her seviyede **çalışanların** konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak **eğitimden geçirilmelerini** sağlar.
- Yüksekokulumuz Birimlerinde **yıllık eğitim planları** yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir.



Personele Verilen Eğitimlerin Değerlendirilmesi:

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



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.



İletişim

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



- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Elektronik Posta
- Telefon
- Dilek ve Öneri Formları,

Gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

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

Doküman Edilmiş Bilgi

- Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- KYT 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, şemalar, görev tanımları, planlar ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.



- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği

8. OPERASYON

Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.



Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

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 bildirmek suretiyle Kalite Yönetim Kuruluna **dilek/istek** ve önerilerini bildirebilirler.



Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

- 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.



Üretim ve Hizmetin Sunumu

- 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.



Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

- **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 saklanması **EBYS**, **Arşiv sistemi** ve Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.



Dokümanların Muhafazası

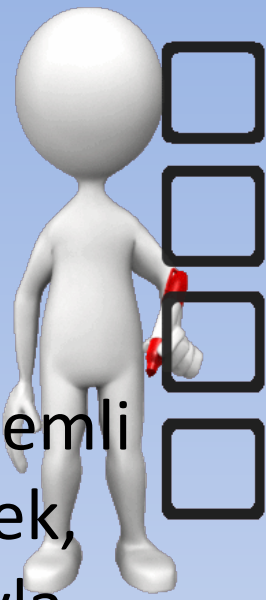
- Yüksekokulumuz Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.
- Öğrenci başvuru ile ilgili tüm evraklar **arşiv** deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilir.
- Kurum içi yapılan yazışmalar **EBYS** (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) de arşivlenmektedir.
- Akademik Personel özlük dosyaları ise S.Ü. Rektörlük arşivinde muhafaza edilmektedir.
- İdari Personele ait özlük dosyalarda Yüksekokul arşivinde bulunmaktadır.



9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

- Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, **periyodik olarak ölçmek** ve gözlemek amacıyla **gerekli dokümanlar** oluşturulmuştur.
- Proses Performans İzleme Formu ile Yüksekokulumuz Birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde **düzeltilici ve önleyici** faaliyetlerle **sürekli iyileştirmeye** gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için **yılda en az bir kez iç tetkik** planlanmaktadır.



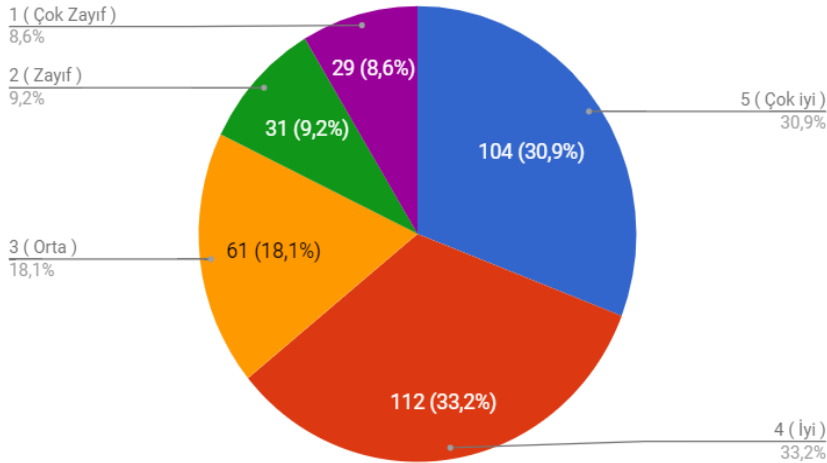
Müşteri Memnuniyeti

- Yüksekokulumuz öğrencileri ve personelleri için şikâyet formları ve memnuniyet anketleri oluşturulmuştur.

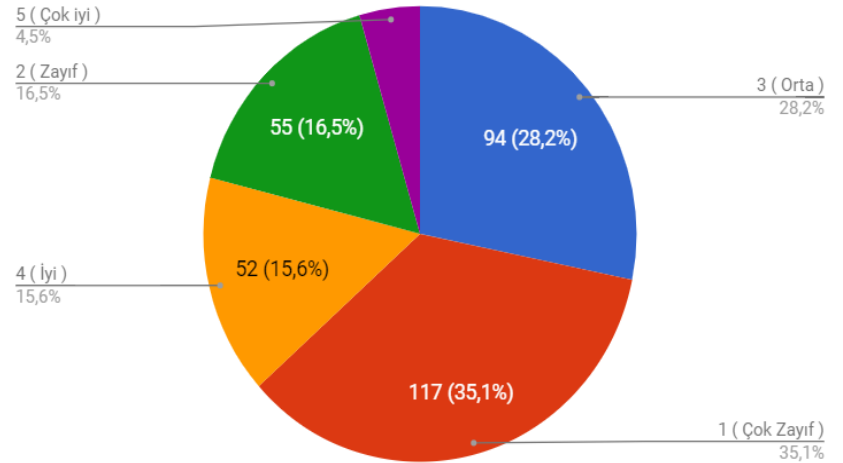
OKUL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

- *(Toplam 338 (üç yüz otuz sekiz) anket doldurulmuştur.)*

1.3. Derslerde teknolojinin (projeksiyon cihazı vb.) kullanılması?



9.3. Kantinlerde sunulan ürünlerin fiyatları?



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. iç tetkik, TSE tarafından düzenlenen “iç tetkik eğitimini” almış ve sertifikalandırılmış **tetkikçiler** tarafından gerçekleştirilir.



İç Tetkik Aşamaları

- 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.



Yönetimin Gözden Geçirmesi

- 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, KYT, Okul Sekreteri, Bölüm Başkanları ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir.
- Toplantının sekretaryasını Kalite Yönetim Kurulu yapar ve kayıtlarını saklar.





İYİLEŞTİRME



- Yüksekokulumuz, hizmetlerinde öğrenci memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet

- Tüm uygunuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici faaliyetlere başlanır.
- Düzeltilemeyecek bir uygunuzluk bulunduğunda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.



SONUÇ



- Yüksekokulumuz, **TÜM ÇALIŞANLARI** ile Kalite Politikasında belirttiği, Kalite Hedeflerine 2018 yılında ulaşacak ve **EN KALİTELİSİ** olacaktır.
- Çünkü;



EN KALİTELİ PERSONEL BİZDEDİR

TEŐEKKÖR
EDERİM :)

