

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	1/31

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 1/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	2/31

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	4
1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA	5
1.1. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Tarihçesi	5
1.2. Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması	6
1.3. Misyon ve Vizyon	7
1.3.1. Misyon	7
1.3.2. Vizyon	7
1.4. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası	7
1.5. Kapsam	7
1.6. İletişim	7
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	8
2.1. Kısaltmalar	8
3. TERİMLER VE TARİFLER	9
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI	9
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	9
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	9
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	9
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	10
5. LİDERLİK	11
5.1. Liderlik ve Taahhüt	11
5.1.1. Genel	11
5.1.2. Müşteri Odaklılık.....	11
5.2. Politika	12
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması	12
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	12
6. PLANLAMA	13
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	13
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	13
6.3. Değişikliklerin Planlanması	14
7. DESTEK	14
7.1. Kaynaklar	14
7.1.1. Genel	14
7.1.2. Kişiler	15
7.1.3. Alt Yapı.....	15
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam	16
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü.....	16
7.1.6. Kurumsal Bilgi	16
7.2. Yetkinlik	17

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 2/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	3/31

7.3. Farkındalık	17
7.4. İletişim	17
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi.....	18
7.5.1. Genel.....	18
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	18
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	19
8. OPERASYON	20
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	20
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	21
8.2.1. Müşteri ile İletişim	21
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi.....	21
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi.....	21
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	22
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	22
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	22
8.4.1. Genel.....	22
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	23
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	23
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	23
8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	23
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	24
8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet.....	24
8.5.4. Muhafaza	24
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	25
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü.....	25
8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	25
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	25
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	26
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	26
9.1.1. Genel.....	26
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti.....	26
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	27
9.2. İç Tetkik	28
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	28
9.3.1. Genel.....	28
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	29
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	29
10. İYİLEŞTİRME.....	30
10.1. Genel	30
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	31
10.3. Sürekli İyileştirme.....	31

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 3/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	4/31

GİRİŞ

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

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

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

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

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Meslek Yüksekokulumuzda Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla Meslek Yüksekokulumuza tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan etkinliğin artırılması sonucunda kurumumuzdan eğitim alan öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılanması ve toplumun ihtiyacı olan kaliteli elemanlar yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

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

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 4/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	5/31

1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA

1.1. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Tarihçesi

İlk defa 1975 yılında, Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde Yabancı Diller Yüksekokulu olarak kurulmuştur. Meslek Yüksekokulumuz yalnızca yabancı dillerde eğitim verirken 1980 yılında bünyesinde İşletme ve Muhasebe programlarını da açılarak eğitim vermeye devam etmiştir.

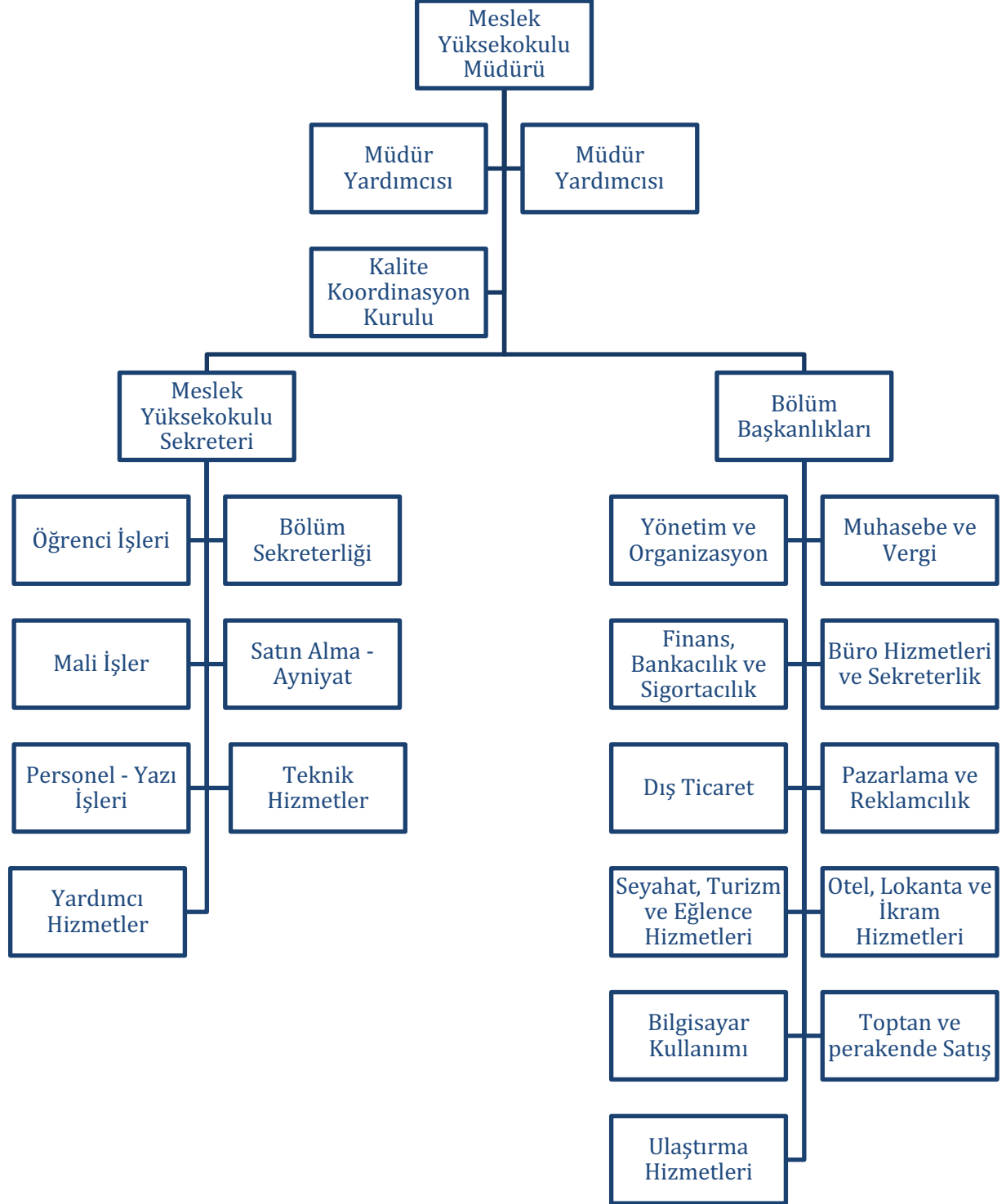
1982 yılında Yüksek Öğretim Kanunu gereğince yüksekokullar üniversitelere bağlanmış bunun neticesinde ise Konya Meslek Yüksekokulu, Selçuk Üniversitesine bağlanarak Sosyal Bilimler, Teknik Bilimler ve Sağlık Bilimleri bölümleri adı altında 1990 yılına kadar eğitim ve öğretime devam etmiştir.

1990 yılında Konya Meslek Yüksekokulu ismi kaldırılarak Sağlık Bilimleri Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu isimleri altında yeniden yapılandırılmıştır. Bu yapılanma sonucu Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Eğitim-Öğretimini 1990-2001 tarihleri arasında Selçuk Üniversitesi Alaeddin Keykubat kampüsündeki Rektörlük idari binasında sürdürmüştür.

Meslek Yüksekokulumuz 2001-2002 Eğitim-Öğretiminden itibaren halen hizmet vermekte olduğu kendi binasına taşınmıştır.

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 5/31
---	--	-------------------------

1.2. Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması



Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 6/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	7/31

1.3. Misyon ve Vizyon

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak aşağıda belirtilen misyon ve vizyon doğrultusunda Eğitim Öğretim Hizmeti sunulmaktadır.

1.3.1. Misyon

Ulusal ve uluslararası standartlarda eğitim kalitesine ulaşarak, yetkinlik düzeyi yüksek topluma faydalı bireyler yetiştiren, yetiştirdiği gençleri toplumun hizmetine sunan ve paydaşlarına kattığı değeri sürekli arttıran, ulusal, saygın ve çağdaş bir eğitim kurumu haline gelmektir.

1.3.2. Vizyon

Çağdaş ve yenilikçi eğitim anlayışıyla sosyal bilimler alanında örnek alınan, insan değerini geliştiren, saygın bir Meslek Yüksekokulu olmaktır.

1.4. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası

Kurumumuz TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim sistemi ve üniversitemiz yönetim anlayışı doğrultusunda, iç ve dış paydaşların katkıları ve nitelikli personeli ile sürekli geliştirilen eğitim öğretim hizmeti sunmayı kalite politikası olarak benimsemiştir.

1.5. Kapsam

Önlisans eğitim öğretim hizmeti sunmak.

1.6. İletişim

Unvanı: T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Adresi: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Alaeddin Keykubat Yerleşkesi Selçuklu/Konya

Telefon: 0 332 241 00 58

Faks: 0 332 241 00 60

Web Adresi: http://www.selcuk.edu.tr/sosyal_bilimler_my/tr

E-posta: sosyalbilmyo@selcuk.edu.tr

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 7/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	8/31

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

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

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

Bu kaynak hazırlanırken TS EN 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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

2.1. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet Formu (DF)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)

Türk Standartları Enstitüsü (TSE)

Türk Standartları (TS)

Avrupa Standartları (EN)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Yükseköğretim Kurumu (YÖK)

Selçuk Üniversitesi (SÜ)

Meslek Yüksekokulu (MYO)

Prosedür (PD)

Proses (PRS)

Plan (PL)

Liste (LS)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 8/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	9/31

Form (FR)

Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi (EBYS)

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

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

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

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

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Bağlamlar KEK-01-LS-01’de gösterilmiştir. Yılda bir kez gözden geçirilir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İlgili taraflar KEK-01-LS-02’de gösterilmiştir. Yılda bir kez gözden geçirilir.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kuruluşumuzun kapsamı eğitim öğretim hizmeti vermektir. Eğitim öğretim hizmeti TS-EN-ISO 9001:2015 standardına uygun olarak, iç ve dış hususların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde gerçekleştirilmektedir.

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

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 9/31
---	--	-------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	10/31

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dahilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetleri YÖK ve Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü tarafından yerine getirilmesi dolayısıyla standardın bu maddesi için herhangi bir uygulama yapılmamaktadır.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunun herhangi bir teknik bölümü ve/veya programı bulunmadığından standardın bu maddesi için yapılması gereken kalibrasyon çalışmaları yapılması gereği yoktur.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

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

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

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

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 10/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	11/31

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

Meslek Yüksekokulumuz üst yönetimi tüm çalışanların ve öğrencilerin memnuniyeti noktasında liderlik taahhüdünü sağlamaktadır.

5.1.1. Genel

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

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili personelin (öğretim görevlileri ve idari personel) (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2. Müşteri Odaklılık

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunun hizmet verdiği öğrenciler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi; hizmet alanlarının ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanları ve

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 11/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	12/31

çalışan personelin talep dilekçeleri ve öğrencilere yönelik dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri vb. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PD-03)
- Performans Değerlendirme Prosedürü (PD-05)
- Düzeltici Faaliyet Formu (PD-03-FR-01)
- Öğrenci İstek ve Öneri Formu (PD-03-FR-02)
- Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anket Formu (PD-05-FR-01)
- Personel Memnuniyet Anket Formu (<https://goo.gl/forms/X3j0Mj1qPnGfhit01>)
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu (<https://goo.gl/forms/2mUVywcc0wQbyJuu1>)

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

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

Kalite Politikası'nın kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için kurum çalışanlarına imza karşılığında teslim edilmiş, belge kayıt altına alınmıştır. Ayrıca Kalite Politikası web sayfamız aracılığıyla duyurulmuştur. Kalite Politikası'nın uygunluğu, tüm çalışanların kalite sürecine katılımlarını sağlamak amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı (KEK)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Meslek Yüksekokulumuz Birimlerinde; birimler arası koordinasyon, iletişim ve iş birliğini sağlayan bir organizasyon şeması vardır. Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten,

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 12/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	13/31

uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiştir.

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

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Görev Tanımları (GT-01)

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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

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

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Risk ve Fırsat Prosedürü (PD-01)
- Risk ve Fırsat Tutanakları

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

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

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 13/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	14/31

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Meslek Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyarsa, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

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

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

Yüksekokulumuz, üst yönetimden bir üyeyi kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması ve Yüksekokulun Birimlerinde ve yönetim kademelerinde ihtiyaçların sağlanması için, Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır.

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 14/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	15/31

7.1.2. Kişiler

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

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

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Hizmet İçi Eğitim Prosesi (PRS-05)
- Görev Tanımları
- Personel Listesi

7.1.3. Alt Yapı

Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ve akademik personelin projeleri kaynak olarak kullanılmıştır. Altyapı; binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dâhil makine teçhizatını kapsamaktadır. Yönetim, eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin ihtiyaç duyduğu altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Satın Alma Prosesi (PRS-04)
- Periyodik Bakımı Yapılan Kaynakların Yıllık Bakım Anlaşmaları

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 15/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	16/31

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, 2017-2018 Eğitim-Öğretim yılında tamamlanan ek binasıyla birlikte toplam 19.000 m²'lik kapalı alanda eğitim ve öğretimini sürdürmektedir. Meslek Yüksekokulumuzda 2017-2018 Güz yarıllı itibariyle Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, Bankacılık ve Sigortacılık, İşletme Yönetimi, Lojistik, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Dış Ticaret, Pazarlama, Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm Rehberliği ve Çağrı Merkezi Hizmetleri programları normal ve ikinci öğretim açılmıştır.

Meslek Yüksekokulumuzda toplam 6 adet bilgisayar laboratuvarı (4 adet 50şer kişilik, 2 adet 30ar kişilik) ve 29 adet derslik (4 adet 50şer kişilik, 25 adet 75er kişilik) bulunmaktadır. Bunun dışında 750 oturma kapasitesine ve 600 m² kapalı alana sahip öğrencilere hizmet amaçlı kullanılan 1 kantin, 1 adet toplantı salonu ve 1 adet seminer odası bulunmaktadır. Sınıflarımızın 21'inde görsel eğitim amaçlı projeksiyon cihazı bulunmaktadır.

Meslek Yüksekokulumuzda öğrencilerimizin sosyal ve kültürel gelişimine yönelik olarak bilimsel, kültürel ve sportif faaliyetler yapılmaktadır. Akademik personelimiz yurtiçi ve yurtdışında düzenlenen çeşitli bilimsel toplantılara katılmaktadırlar. Zengin bir akademik kadroya sahip olan Meslek Yüksekokulumuz, daha nitelikli ve kaliteli hizmet vermek için toplam kalite anlayışıyla eğitim-öğretimine devam etmektedir.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunun herhangi bir teknik bölümü ve/veya programı bulunmadığından standardın bu maddesi için yapılması gereken kalibrasyon çalışmaları yapılması gereği yoktur.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Meslek Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümante Edilmiş Bilgi, vb.den oluşur.

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 16/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	17/31

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurum Bilgilendirme Raporu

7.2. Yetkinlik

Meslek 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, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmayan personelin eksiklikleri, Meslek Yüksekokulu Yönetimi tarafından gerekli yetkinliğe ulaşmak için, hizmet içi eğitimlerle karşılanmak suretiyle sağlanır.

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Hizmet İçi Eğitim Prosesi (PRS-05)
- Görev Tanımları

7.3. Farkındalık

Meslek Yüksekokulumuz üst yönetim olarak kalite politikasını oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamak adına tüm çalışanlarına duyurmuştur. Ayrıca kalite hedeflerimiz sorumlu kişiler tarafından bilinmekte ve ulaşılan her hedefin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacağını bilerek bu görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmektedirler. Görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeyen çalışanlar bu durumdan kaynaklanan etkilerin sonuçlarından kendileri sorumludurlar.

7.4. İletişim

Meslek Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile aşağıda belirtilen iletişim kanallarını etkin bir biçimde kullanmaktadır.

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 17/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	18/31

- Selçuk Üniversitesi İletişim Merkezi (SİMER)
- Elektronik Posta
- Telefon
- Dilek, Öneri ve Şikâyet kutuları,

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

Kurum dışı iletişim için gazete ve dergilere yazılan yazılar, haberler ve Meslek Yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya hesabı bulunmaktadır. Ayrıca gerektiği zamanlarda dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler yapılmaktadır.

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

- Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- Yönetim temsilcisi tarafından hazırlanan ve Müdür tarafından onaylanan kalite el kitabını,
- Kalite yönetim sistemi standardının istediği dokümanların kontrolü, performans değerlendirme, risk ve fırsat, iç tetkik, uygun olmayan çıktının kontrolü, düzeltici faaliyet prosedürlerini,
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından hizmetin sürdürülebilirliği açısından gerekli olan görev tanımları, planlar ve listeler gibi destek dokümanlar,
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Meslek Yüksekokulumuz dokümante edilmiş bilgilerin oluşturulması ve güncellenmesi hususunu Dokümanların Kontrolü Prosedürüne uygun şekilde tanımlamaktadır. Bu formatta

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 18/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	19/31

bağlı kalınan dokümanlar Kalite Yönetim Temsilcimiz tarafından hazırlanmakta ve müdürün onayına sunulmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PD-06)
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (PD-06-LS-01)

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

- Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması amacıyla ilgili dokümanların ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun durumda bulundurulması ilgili kişiler tarafından güvence altına alınmaktadır.
- Kalite yönetim sistemi dokümante edilmiş bilginin kontrolü için; ilgili belgelerin dağıtılacağı ve ilgili belgelere erişimi gerçekleştirecek kişilerin tayin edilmesinde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından her bir birimdeki idari ve akademik personel görev yetkileri dahilinde sorumlu tutulmaktadır. Ayrıca dokümante edilmiş bilginin korunmasından ve saklanmasından ilgili birimler sorumlu tutulmaktadır.
- İlgili dokümanlardan sorumlu personel evrakta silinme, kazınma vb. tahribatların olmamasını sağlamaktan, dokümanların yırtılması, ıslanması, renginin solması ve buruşmasını engelleyecek şekilde korumaktan sorumludur. Gerekli gördükleri takdirde bu sorumlular bu dokümanların yedeklenmesinden sorumludurlar.
- Kalite yönetim sistemi kayıtlarının korunması, saklanması ve yedeklenmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- Birimler oluşturdukları kayıtları birimlerinde dosyalarda, klasörlerde, dolaplarda yangından, ıstıdan ve rutubetten koruyacak şekilde muhafaza ederler. Arşivdeki kalite kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli tedbirler alınarak saklanır.
- Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması ve saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin yapılması amacıyla Dokümanların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 19/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	20/31

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PD-06)

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Meslek Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Meslek Yüksekokulumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi; kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde prosesler ve prosedürler olarak tanımlanmıştır.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik hazırlanan her bir proseste performans ve kontrol kriterleri belirtilmekte ve yine proseslerde yer alan gözden geçirme periyotlarına göre kontrolü sağlanmaktadır. Ayrıca süreç içerisinde gerekli görülen iyileştirme faaliyetleri Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet prosedürlerine uygun şekilde gerçekleştirilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Kayıt Prosesi (PRS-01)
- Eğitim - Öğretim Hizmetleri Prosesi (PRS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (PRS-03)
- Satın Alma Prosesi (PRS-04)
- Hizmet İçi Eğitim Prosesi (PRS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PD-04)
- Düzeltici Faaliyet (DF) Prosedürü (PD-03)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 20/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	21/31

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Meslek Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, Meslek Yüksekokulumuz web sayfası ve/veya sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Öğrenciler tarafından herhangi bir dilek/istek ve şikayet olması halinde Öğrenci İstek ve Öneri Formu doldurularak dilek/istek ve şikayet kutusuna atılır. Dilek/istek ve şikayet kutusu her ayın ilk haftası içerisinde Meslek Yüksekokulu Sekreteri tarafından açılarak atılmış olan Öğrenci İstek ve Öneri Formları Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılması sağlanır. Meslek Yüksekokulumuz birimlerine özel olarak öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir.

Öğrenci tarafından kayıta teslim edilen, öğrencinin mülkiyetindeki bütün evraklar (resim, geçmiş diplomalar, kayıt dilekçeleri vb.) öğrenci mezun olana kadar ilgili bölüm sorumlusu tarafından öğrenci dosyasında korunmakta ve saklanmaktadır. Mezun olduktan sonraki diğer evraklar (diploma, öğrenci kimlik kartı, resim, transkript vb.) mezuniyet öncesinde öğrenci tarafından teslim alınmayan evraklarla birlikte ilgili bölüm sorumlusu tarafından korunmakta ve saklanmaktadır. Mezun durumunda olup mezuniyet belgeleri ve kayıta teslim ettikleri diğer belgeleri alan mezunların süresiz biçimde korumak ve saklamaktan sorumlu olunan tüm evrakları arşive kaldırılarak muhafazası ve erişimi sağlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci İstek ve Öneri Formu (PD-03-FR-02)

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Meslek Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 21/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	22/31

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

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

Öğrencilerin talepleri Öğrenci İstek ve Öneri Formu, matbu dilekçeler ve/veya adi dilekçeler yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dahilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili tasarım ve geliştirme faaliyetleri YÖK ve Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü tarafından yerine getirilmesi dolayısıyla standardın bu maddesi için herhangi bir uygulama yapılmamaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

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

Meslek 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.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Satın Alma Prosesi (PRS-04)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 22/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	23/31

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Meslek Yüksekokulumuzda satın alma ile ilgili işlemler doğrudan temin şeklinde gerçekleşmektedir. Bu yüzden standardın bu maddesi ile ilgili herhangi bir işlem gerçekleştirilmemektedir.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Meslek Yüksekokulumuz hizmetlerinin kalite yönetim sistemi standartlarına uygun bir biçimde gerçekleştirilebilmesi ve bu işlemlerin sürdürülebilir olması için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik iş akış şemaları, görev tanımları oluşturularak hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları açıktır.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol kriterleri ilgili proses/prosedürlerde ve iş akış şemalarında açıkça belirtilmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Kayıt Prosesi (PRS-01)
- Eğitim - Öğretim Hizmetleri Prosesi (PRS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (PRS-03)
- Satın Alma Prosesi (PRS-04)
- Hizmet İçi Eğitim Prosesi (PRS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)
- Risk ve Fırsat Prosedürü (PD-01)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 23/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	24/31

- İç Tetkik Prosedürü (PD-02)
- Düzeltici Faaliyet (DF) Prosedürü (PD-03)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PD-04)
- Performans Değerlendirme Prosedürü (PD-05)
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PD-06)
- İş Akış Şemaları

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete ilişkin proseslerde/prosedürlerde doğrudan ve hizmetle ilişkili olan diğer proseslere/prosedürlere atıfta bulunarak bu şartlar tanımlanmaktadır.

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

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Öğrenci tarafından kayıta teslim edilen, öğrencinin mülkiyetindeki bütün evraklar (resim, geçmiş diplomalar, kayıt dilekçeleri vb.) öğrenci mezun olana kadar ilgili bölüm sorumlusu tarafından öğrenci dosyasında korunmakta ve saklanmaktadır. Mezun olduktan sonraki diğer evraklar (diploma, öğrenci kimlik kartı, resim, transkript vb.) mezuniyet öncesinde öğrenci tarafından teslim alınmayan evraklarla birlikte ilgili bölüm sorumlusu tarafından korunmakta ve saklanmaktadır. Mezun durumunda olup mezuniyet belgeleri ve kayıta teslim ettikleri diğer belgeleri alan mezunların süresiz biçimde korumak ve saklamaktan sorumlu olunan tüm evrakları arşive kaldırılarak muhafazası ve erişimi sağlanmaktadır.

8.5.4. Muhafaza

Meslek Yüksekokulumuz Birimlerinde hizmet süreci başvurudan teslim aşamasına kadar olan süreyi kapsamakta ve bu süre dahilinde işlemde olan evraklardan süreç çalışanları sorumlu

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 24/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	25/31

tutulmaktadır. Tüm evraklar ilgili mevzuat çerçevesinde muhafaza edilmekte ve hizmet sürecinde talep edildiği takdirde erişimi sağlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (PD-06-LS-01)
- İç Kaynaklı Doküman Listesi (PD-06-LS-02)

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Meslek Yüksekokulumuz hizmet süreci bitimini takiben mezunların mülkiyetine ait evraklarının saklanması, talep edilen mezuniyet sonrası hizmetlerin karşılanmasına yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve bu talepleri temsil eden bütün evrakların uygun görülen saklama koşulları ve sürelerini içerecek biçimde korunmasını sağlamaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Kurumumuz dahilinde sunduğumuz hizmetlerle ilgili gerçekleştirilen bütün değişiklikler, Selçuk Üniversitesi ve Yükseköğretim Kurumu tarafından revize edilmektedir.

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Meslek Yüksekokulumuzda mezun olmaya hak kazanan öğrencinin mezuniyet ile ilgili çıktılarının kendilerine sunumu gerçekleştirilmektedir. Herhangi bir resmi veya özel kurum/kuruluşla mezunlarımızın işe alım süreçlerine dair bir anlaşmamız yoktur.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Meslek Yüksekokulumuz hizmetlerinin uygunluğu Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PD-04)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 25/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	26/31

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Meslek Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. Kalitenin sürdürülebilirliği açısından gerekli görülen durumlarda önlem almak amacıyla Düzeltici Faaliyetlere gidilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler YGG toplantılarında gerçekleştirilmektedir. Proses Performans İzleme Karnesi Formu ile Üst Yönetim Proses ve bağlı iş akışlarının etkinliği en az yılda bir kere YGG'de gözden geçirmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç Tetkik Prosedürü (PD-02)
- Düzeltici Faaliyet (DF) Prosedürü (PD-03)
- Proses Performans İzleme Karnesi Formu (PD-05-FR-01)

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Meslek Yüksekokulumuz öğrencileri için Öğrenci İstek ve Öneri Formu ve Öğrenci Memnuniyet Anketi oluşturulmuştur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci İstek ve Öneri Formu (PD-03-FR-02)
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu (<https://goo.gl/forms/2mUVywcc0wQbyJuu1>)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 26/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	27/31

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Meslek Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, öğrencilerden gelen Öğrenci İstek ve Öneri Formlarını ayda bir değerlendirerek hizmetlerde sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir. Ayrıca belirli periyotlarda Öğrenci Memnuniyet Anketleri sonuçlarının analiz edilmesi ve değerlendirilmesiyle bir sonraki YGG Toplantısında yeni hedeflerin belirlenmesini gündeme almaktadır.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir.

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu raporlar istatistiksel grafiklerle desteklenebilir. Bu sayede sürecin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir.

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

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Kalite Yönetim Sistemi iç tetkik sonuçları (Madde 9.2)
- Çalışanların memnuniyetinin ölçüm sonuçları

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Meslek Yüksekokulumuz, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan hizmetler “Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü’ne göre işleme tabi tutulmakta ve uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet (DF) Prosedürü (PD-03)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 27/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	28/31

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PD-04)
- İç Tetkik Prosedürü (PD-02)
- Öğrenci Memnuniyet Anket Formu (<https://goo.gl/forms/2mUVywcc0wQbyJuu1>)
- Personel Memnuniyet Anket Formu (<https://goo.gl/forms/X3j0Mj1qPnGfhit01>)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)

9.2. İç Tetkik

Meslek Yüksekokulumuz tarafından Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilmesi gereken iç tetkik için İç Tetkik prosedürü oluşturulmuştur. İç tetkik için gerekli olan soru listeleri, planlama ve formlar İç Tetkik prosedüründe açıkça belirtilmiştir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç Tetkik Prosedürü (PD-02)
- İç Tetkik Raporu Formu (PD-02-FR-01)
- İç Tetkik Planı (PD-02-PL-01)
- İç Tetkik Soru Listesi (PD-02-LS-01)
- Düzeltici Faaliyet Formu (PD-03-FR-01)

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Üst Yönetim, Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin (Birim Kalite Ekiplerinden) katılımıyla

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 28/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	29/31

gerçekleştirilir. Toplantının raportörlüğünü Meslek Yüksekokulu Sekreteri yapmaktan, Kalite Yönetim Temsilcisi ise toplantı evraklarını güvence altına almaktan sorumludur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini;

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Meslek Yüksekokulumuz birimlerinin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler,
- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri (çalışanlardan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin etkinliğinin,

planlanması ve gerçekleştirilmesi oluşturmaktadır.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından her sayfası paraflanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 29/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	30/31

birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda;

- Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına,
- Kaynak ihtiyaçlarına,
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçlarına

ilişkin kararlar alınır.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Amirleri, izlenmesinden ise Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı ilgili birim amirleri tarafından kontrol edilerek, Kalite Yönetim Temsilcisine bilgi verilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PD-06)

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Meslek Yüksekokulumuz hizmetlerinde müşteri memnuniyetini artırmak için prosedürlerde/proseslerde tanımlanan gerekli tüm faaliyetler uygulanmaktadır. Gelecekte oluşabilecek ihtiyaç ve beklentilere cevap vermek amacıyla sürekli iyileştirme tüm çalışanların etkin katılımıyla sağlanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 30/31
---	--	--------------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	14.08.2017
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	12.04.2023
		Sayfa No	31/31

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilmektedir. Bunlar gözden geçirilerek sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun ve neden kaynaklandığının belirlenmesinde kullanılmakta bu sayede düzeltici faaliyetlerin temel girdilerini sağlamaktadır. Bu temel girdiler doğrultusunda düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve etkinliğinin değerlendirilmesi yapılmaktadır. Bu değerlendirmeyle benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığı tespit edilmektedir. Gerekliğinde risk ve fırsatların güncellenmesi ve Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik yapılmasına uygun ortam sağlanmaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzluğun etkisinin ortadan kaldırılması amacıyla yönelik yapılmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PD-04)
- Düzeltici Faaliyet (DF) Prosedürü (PD-03)

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Meslek Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sisteminin temelini oluşturmaktadır. Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ölçmek amacıyla analiz ve değerlendirme sonuçları ile Yönetimin Gözden Geçirmesinin çıktıları dikkate alınmaktadır. Meslek Yüksekokulumuz Kalite Politikası olarak belirlediği sürekli geliştirmeyi Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü, Düzeltici Faaliyet, İç Tetkik Prosedürleri ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ile sürdürülebilir kılmayı amaçlamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü (PD-04)
- İç Tetkik Prosedürü (PD-02)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PD-03)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)

Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE	Onaylayan Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof. Dr. Ali ŞAHİN	Sayfa No 31/31
---	--	--------------------------