

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>1/24</b>

## İÇİNDEKİLER

<b>1.SİLİFKE-TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA.....</b>	<b>4</b>
1.1. Silifke-Taşucu Meslek Yüksekokulu'nun Tarihçesi .....	4
1.2.Yüksekokul Organizasyon Şeması .....	5
1.3.Misyon ve Vizyon .....	6
1.3.1.Misyon .....	6
1.3.2.Vizyon .....	6
1.4.Silifke-Taşucu Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası.....	6
1.5.Kapsam .....	6
1.6.İletişim .....	6
<b>2.ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DÖKÜMANLAR.....</b>	<b>7</b>
2.1.Kısaltmalar.....	7
<b>3.TERİMLER VE TARİFLER.....</b>	<b>7</b>
<b>4.KURULUŞUN BAĞLAMİ.....</b>	<b>7</b>
4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	7
4.1.1.İç Hususlar .....	8
4.1.2.Dış Hususlar.....	10
4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması .....	10
4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	10
4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri .....	11
<b>5.LİDERLİK.....</b>	<b>12</b>
5.1.Liderlik ve Taahhüt .....	12
5.1.1.Genel .....	12
5.1.2.Müşteri odaklılık.....	13
5.2.Politika.....	13
5.2.1.Kalite politikasının oluşturulması ve duyurulması .....	13
5.2.2.Kalite politikasının duyurulması.....	13

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>1/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>2/24</b>

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	14
<b>6.PLANLAMA.....</b>	<b>14</b>
6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	14
6.2.Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama .....	14
6.3.Değişikliklerin Planlanması.....	14
<b>7.DESTEK.....</b>	<b>14</b>
7.1.Kaynaklar.....	14
7.1.1.Genel .....	14
7.1.2.Kişiler.....	15
7.1.3.Altyapı.....	15
7.1.4.Proseslerin işletimi için ortam.....	15
7.1.5.İzleme ve ölçme kaynakları .....	15
7.1.6.Kurumsal bilgi .....	16
7.2.Yetkinlik .....	16
7.3.Farkındalık.....	16
7.4.İletişim .....	16
7.5.Döküman Edilmiş Bilgi .....	17
7.5.1.Genel .....	17
7.5.2.Oluşturma ve güncelleme .....	17
7.5.3.Döküman edilmemiş bilginin kontrolü .....	17
<b>8.OPERASYON.....</b>	<b>17</b>
8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol .....	17
8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar .....	18
8.2.1.Müşteri ile iletişim .....	18
8.2.2.Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi .....	18
8.2.3.Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi .....	18
8.2.4.Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi .....	18
8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	18

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 2/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>3/24</b>

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü .....	18
8.4.1.Genel .....	18
8.4.2.Kontrolün tipi ve boyutu .....	19
8.4.3.Dış tedarikçi için bilgi.....	19
8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu .....	19
8.5.1.Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü .....	19
8.5.2.Tanımlama ve izlenebilirlik .....	19
8.5.3.Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet .....	20
8.5.4.Muhafaza.....	20
8.5.5.Teslimat sonrası faaliyetler .....	20
8.5.6.Değişikliklerin kontrolü .....	20
8.6.Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu .....	21
8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü .....	21
<b>9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>21</b>
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme .....	21
9.1.1.Genel .....	21
9.1.2.Müşteri memnuniyeti .....	21
9.1.3.Analiz ve değerlendirme .....	22
9.2. İç Tetkik.....	22
9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	22
9.3.1.Genel .....	22
9.3.2.Yönetimin gözden geçirmesi girdileri .....	23
9.3.3.Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları .....	23
<b>10.İYİLEŞTİRME.....</b>	<b>24</b>
10.1.Genel.....	24
10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	24
10.3.Sürekli İyileştirme .....	24

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>3/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>4/24</b>

## 1.SİLİFKE-TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA

### 1.1. Silifke-Taşucu Meslek Yüksekokulu'nun Tarihçesi

Selçuk Üniversitesi STMYO, 15.01.1992 tarihinde Yükseköğretim Kurumu'nun onayı ile kurulmuş olup 05 Ekim 1992 tarihinde tek programı olan Turizm ve Otelcilik Programı ve 73 öğrenci ile Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine başlamıştır.

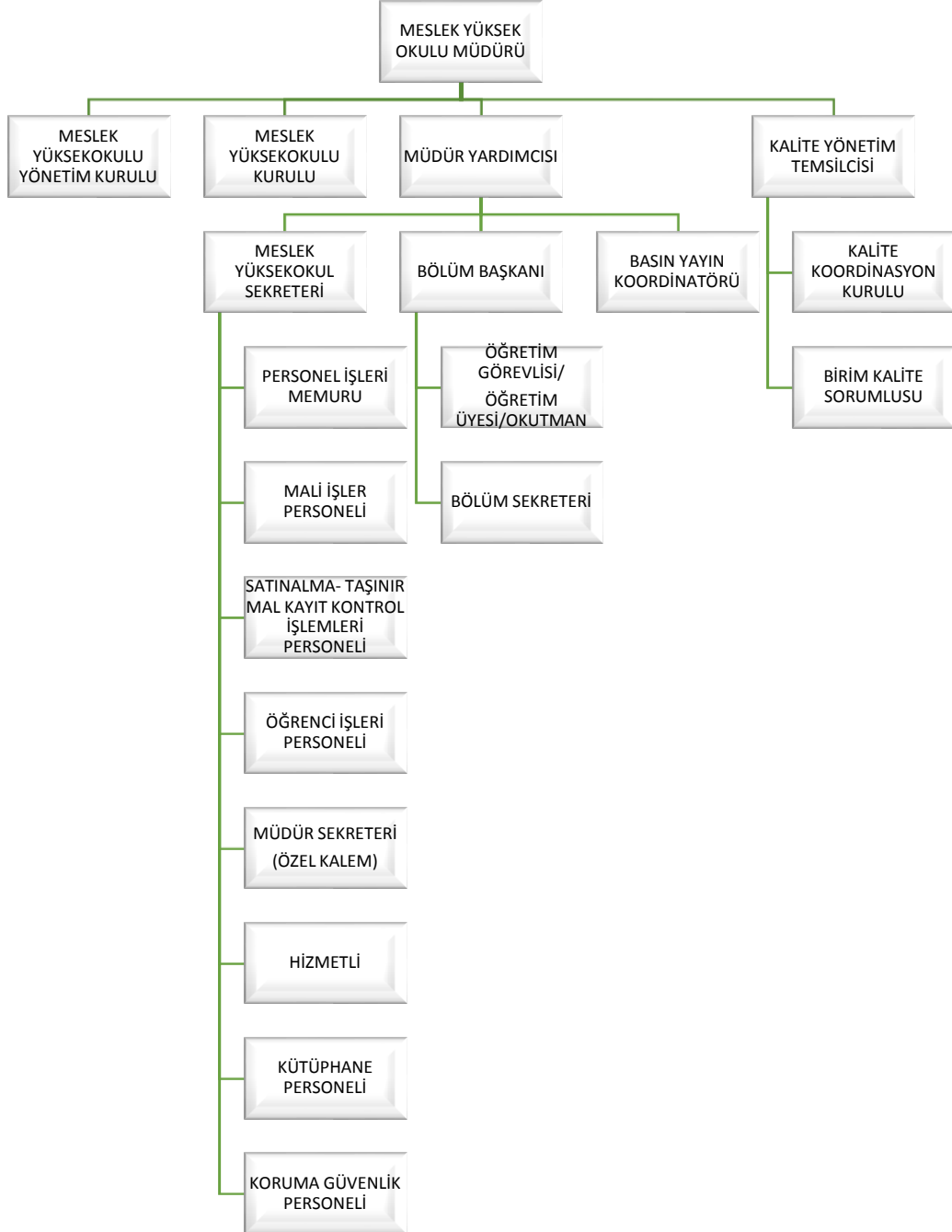
Selçuk Üniversitesi STMYO, 7 farklı bölümünde olmak üzere 9 normal, 3 ikinci öğretim programı ile halen yaklaşık 2462 öğrenci ile Eğitim-Öğretime devam etmektedir.

Yüksekokulumuz Mersin İli Silifke İlçesi Taşucu Mahallesiinde bulunmakta olup, Antalya yönündeki devlet yoluna uzaklığı 1500 metredir. hizmet binasında 14 adet derslik, 43 ve 54 adet bilgisayar kapasiteli 2 bilgisayar laboratuvarı, 1 adet elektronik laboratuvarı, öğrencilerimizin mesleki uygulamalara yönelik analizleri yapabildiği 1 adet uygulama mutfağı, çeşitli eğitim ve kültürel faaliyetlerin gerçekleştirildiği 1 adet konferans salonu, öğrencilerimizin araştırma ve okuma ihtiyaçlarına yönelik hizmet veren 1 adet kütüphane, 1 adet atölye, 1 adet yemekhane, 1 adet kantin bulunmaktadır. Yüksekokulumuz yerleşkesi 54.674 m<sup>2</sup>lik çevre alana sahiptir. 1 adet basketbol, voleybol, tenis ve futbol sahası bulunmaktadır. Öğrencilerimizin araştırma ve uygulama yapmasına yönelik olarak, toplamda 600 m<sup>2</sup> lik alana sahip yetiştirme ve köklendirme serası bulunmaktadır.

Selçuk Üniversitesi STMYO Akdeniz Bölgesinde, Mersin İli-Silifke İlçesi-Taşucu Mahallesiinde bulunmaktadır. Taşucu, Mersin İline 100 km, Silifke İlçesine 15 km uzaklıktadır. Çevre yerleşimlerden yüksekokulumuza ulaşım, Silifke'den Taşucu'na beşer dakika arayla hareket eden minübüslerle sağlanmaktadır. Türkiye'nin her bölgesinden çeşitli seyahat firmalarına ait otobüsler Silifke-Taşucu'na gelmektedir. Taşucu, Doğu Akdeniz'i İç Anadolu ve Batı Akdeniz'e bağlayan sahil şeridi üzerindedir. Taşucu, yoğun olarak kullanılan Kıbrıs Girne arası feribot seferlerine ev sahipliği yapmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>4/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

## 1.2.Yüksekokul Organizasyon Şeması



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Onaylayan MÜDÜR Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	Sayfa No 5/24
-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	------------------

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>6/24</b>

### 1.3.Misyon ve Vizyon

#### 1.3.1.Misyon

Sektörün ihtiyaç duyduğu kalifiye elemanları yetiştirmek, eğitim ve öğretim faaliyetlerimizde uygulamaya yönelik yeterli bilgileri vermek, hızla gelişen teknolojiye uyum sağlayan, karar verebilen sorumluluk sahibi kişiler yetiştirmek, Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı, Türk insanının değerleriyle barışık, değişime açık ve topluma örnek insan yetiştirmek.

#### 1.3.2.Vizyon

Meslek Yüksekokulu olarak bilimsel saygınlığı ve özgün faaliyetleri ile tanınan, değişim ve gelişimci, Atatürk ilke ve inkılapları ışığında, katılımcı şeffaf bir kurumsal yapıda iş becerisi yüksek, yeterli bilgi birikimine ve görev bilincine sahip eleman yetiştirmek ve kendi sahasında takım çalışması oluşturan ve lider özellik taşıyan bir kurum olmaktır.

#### 1.4.Silifke-Taşucu Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası

Meslek Yüksekokulumuzun misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda; etkin, verimli, rekabetçi, üstün performansa odaklanmış, tanınırlığı ve saygınlığı olan girişimci bir Meslek Yüksekokulu olmak amacı ile Üniversitemizin yönetim anlayışına uygun bir kalite kültürü oluşturmak, iç ve dış paydaşlarımızın bugün ve gelecekteki gereksinim ve beklentilerini karşılamak üzere, eğitim ve hizmet süreçlerimizi sürekli iyileştirerek, değişim ve gelişmeyi sağlamak.

#### 1.5.Kapsam

Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Önlisans Eğitim Öğretim Hizmetleri Sunumu” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

S.Ü. STMYO KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. S.Ü. STMYO KYS, ISO 9001:2015 standardının 7.1.5 ve 8.3 maddeleri dışındaki tüm maddelerini kapsar. Kalite El Kitabı, TS EN 9001:2015 standardı şartlarının tüm birimlerimize uygulamasını kapsamaktadır.

#### 1.6.İletişim

Adres: Taşucu Mah. Prof. Dr. Halil Cin Sok. No: 43

Silifke/MERSİN

**Telefon :** +90 (0324) 741 27 34

**Faks :** +90 (0324) 741 38 47

**E-Posta:** [stasucumyo@selcuk.edu.tr](mailto:stasucumyo@selcuk.edu.tr)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>6/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>7/24</b>

## 2.ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DÖKÜMANLAR

Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 KYS standardına, prosedürlere, proseslere, 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 KYS standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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

### 2.1.Kısaltmalar

Silifke-Taşucu Meslek Yüksekokulu (STMYO)

Kalite Koordinasyon Kurulu (KKK)

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet (DF)

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Prosedür (P)

Proses (PRS)

Görev Tanımı (GT)

Liste (LST)

Form (FRM)

## 3.TERİMLER VE TARİFLER

STMYO KYS; KYS'nin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

## 4.KURULUŞUN BAĞLAMLI

### 4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Meslek Yüksekokulumuzda, TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre KYS oluşturulmuş, dokümanite edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu El Kitabı; S.Ü. STMYO'nun KYS'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>7/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	8/24

Bu dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar v.b. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır. Proseslerde; etkilediği proses, performans ve kontrol kriterleri belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen KYS Proseslerinin, hedefleri, gözden geçirme periyoduna göre analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilecektir.

#### 4.1.1.İç Hususlar

##### Akademik ve idari personel

STMYO, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim ve öğretim amaçlı kuruluştur. Bu kuruluşta, öğretim elemanları ve Yüksekokulun tüm teknik ve idari personeli görev almaktadır.

##### Organizasyonel yapı

STMYO organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun kapsamında Yüksekokul Müdürü yönetiminde, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanlıkları, Kalite Koordinasyon Kurulu (KKK), Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT), Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölümlerde görev yapan Öğretim Görevlileri/Üyeleri oluşturur. Yüksekokul sekreteri yönetiminde Bölüm Sekreteri, Personel İşleri Memuru, Mali İşler Personeli, Satın Alma-Taşınır Mal Kayıt Kontrol İşlemleri Personeli, Öğrenci İşleri Personeli, Müdür Sekreteri (Özel Kalem), Yardımcı Hizmetler personeli ve Kütüphane Personeli ve Koruma ve Güvenlik Personeli organizasyonel yapıyı oluşturur.

##### Altyapı

Yüksekokulumuzda öğrenci işlerinden, personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden, öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS); kurumumuzda yazışmaları oluşturma, havale, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerinin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır. Personel Not Sistemi; öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri, Üniversite Bilgi Sistemi (UBS) ise öğretim elemanı ve personel özlük bilgilerinin yönetimini sağlayan sistemdir.

Yüksekokulumuzda sınıf mevcutları ile ilişkili olarak müstakil derslikler ve laboratuvarlar mevcuttur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>8/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>9/24</b>

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

### ✓ İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Müdür Görev Tanımı (GT-01)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-02)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GT-03)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GT-04)
- Öğretim Üyesi-Görevlisi Görev Tanımı (GT-05)
- Bölüm Sekreteri Görev Tanımı (GT-06)
- Personel İşleri Memuru Görev Tanımı (GT-07)
- Mali İşler Personeli Görev Tanımı (GT-08)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GT-10)
- Öğrenci İşleri Personeli Görev Tanımı (GT-11)
- Müdür Sekreteri (Özel Kalem) Görev Tanımı (GT-12)
- Hizmetli Görev Tanımı (GT-13)
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT-14)
- Kalite Koordinasyon Kurulu Görev Tanımı (GT-15)
- Birim Kalite Sorumlusu Görev Tanımı (GT-16)
- Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu Görev Tanımı (GT-17)
- Meslek Yüksekokulu Kurulu Görev Tanımı (GT-18)
- Kütüphane Personeli Görev Tanımı (GT-19)
- Koruma ve Güvenlik Personeli Görev Tanımı (GT-20)
- Basın Yayın Koordinatörlüğü Görev Tanımı (GT-21)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>9/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>10/24</b>

#### 4.1.2.Dış Hususlar

DIŞ BAĞLAMIN ADI	ETKİLİ OLDUĞU ALAN	ETKİ DÜZEYİ
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Yönlendirme, koordinasyon, standart belirleme vb	Yüksek
Maliye Bakanlığı	Bütçe, Mali Yönetim ve Kontrol, Muhasebe Kayıtları, Kesin Hesap, Kamulaştırma Vs	Orta
Silifke Kaymakamlığı	Hizmet alan ve hizmet ortağı	Orta
Silifke Belediyesi	Hizmet alan ve hizmet ortağı	düşük
Mersin Üniversitesi Rektörlüğü	Hizmet paylaşımı	düşük
Kredi Yurtlar Kurumu	Hizmet paylaşımı	Orta
Firmalar	Hizmet alan	düşük
Milli Eğitim Bakanlığı	Yönlendirme, koordinasyon, standart belirleme vb	Orta

#### 4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Yüksekokulumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanmıştır.

Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri, anket sonuçları, öneri şikayet kutusuna gelen taleplerin analizlerinden yola çıkarak belirlenmekte ve buna göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri, çalışanlara yönelik toplantılarla belirlenmektedir.

#### 4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Yüksekokulumuzun KYS kapsamı “Önlisans Eğitim Öğretim Hizmetleri Sunumu” olarak belirlenmiştir. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar (madde 4.1.1 ve 4.1.2), madde 4.2’de belirtilen ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri göz önünde bulundurulmuştur.

KYS kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda verilmiştir:

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>10/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>11/24</b>

- 7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları

Yüksekokulumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetlerde öğrencilere sadece ilgili cihazın nasıl kullanıldığına dair bilgiler verilmektedir. Bu cihazlar kullanılarak dışarıya hizmet verilmemektedir. Bu nedenle standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

- 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Yüksekokulumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetleri YÖK Kanunu doğrultusunda gerçekleştirdiğimizden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Yüksekokulumuz, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil bir KYS oluşturmuştur. Bu proseslerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları tayin edilmiş, birbirleri ile etkileşimi belirlenmiş, performans ve kontrol kriterleri tayin edilmiş, ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiş, her proses için sorumlular tayin edilmiş, madde 6.1'in şartlarına göre risk ve fırsatları belirlenmiştir.

Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde Düzeltici faaliyet yapılması, politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilecektir.

TS EN ISO 9001:2015 KYS kapsamında yapılan çalışmalar aşağıda yer almaktadır. Bu kapsamda; Kalite Politikası, Organizasyon şeması, İş Akışları, Prosesler, Prosedürler, Kalite Hedefleri, Riskler ve Fırsatlar, Formlar ve Listeler oluşturulmuş, düzenlenmiş ve hayata geçirilmiştir. STMYO KYS için dokümanite edilmiş bilgiye [http://www.selcuk.edu.tr/silifke\\_tasucu\\_myo/tr](http://www.selcuk.edu.tr/silifke_tasucu_myo/tr) adresinden ulaşılabilir. STMYO proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümanite edilmiş bilgiyi sürdürmektedir. STMYO KYS'nde tanımlanan prosesler, prosedürler ve bunlar arasındaki ilişkiler gösterilmiştir. Ayrıca akış şemalarında faaliyet sorumluları, kullanılan dokümanlar ve tutulan kayıtlar (formlar-listeler) tanımlanmıştır. STMYO proses ve prosedürleri şunlardan oluşmaktadır

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

- 1) Öğrenci Kaydı Prosesi (PRS-01)
- 2) Eğitim-Öğretim Prosesi (PRS-02)
- 3) Sosyal Faaliyetler Prosesi (PRS-03)
- 4) Satın Alma Prosesi (PRS-04)
- 5) Hizmet İçi Eğitim Prosesi (PRS-05)
- 6) Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-06)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>11/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	12/24

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

- 1) Risk ve Fırsatlar Prosedürü (P-01)
- 2) Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (P-02)
- 3) Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P-03)
- 4) İç Tetkik Prosedürü (P-04)
- 5) Döküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (P-05)

✓ **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

- |                                                 |                   |
|-------------------------------------------------|-------------------|
| ➤ ÖĞRENCİ KAYIT PROSESİ                         | (ÖGR-KAY-PRS-01)  |
| ➤ EĞİTİM-ÖĞRETİM HİZMETLERİ PROSESİ             | (EGT-ÖGR-PRS-02)  |
| ➤ SOSYAL FAALİYETLER PROSESİ                    | (SOS-FAAL-PRS-03) |
| ➤ SATIN ALMA PROSESİ                            | (SAT-ALM-PRS-04)  |
| ➤ HİZMETİÇİ EĞİTİM PROSESİ                      | (HİZ-EGT-PRS-05)  |
| ➤ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSESİ            | (YGG-PRS-06)      |
| ➤ RİSK VE FIRSATLAR PROSEDÜRÜ                   | (P-01)            |
| ➤ UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ     | (P-02)            |
| ➤ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ                  | (P-03)            |
| ➤ İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ                           | (P-04)            |
| ➤ DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ | (P-05)            |

## 5.LİDERLİK

### 5.1.Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1.Genel

STMYO Müdürlüğü, yüksekokulun üst yönetimi olarak, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

Yüksekokul Müdürü; KYS'nin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar:

-STMYO Birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; STMYO Kalite Politikası vasıtasıyla Yüksekokul yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.

-KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak STMYO Kalite hedefleri oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 12/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	13/24

-Kurumumuzda oluşturulan ve uygulanan KYS'nde ve işleyişinde meydana gelen ve meydana gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tespiti ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak tekrar etmesinin ya da oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P-03) hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

-Yüksekokul yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan Gözden Geçirme Toplantılarına, ilgili birimler tarafından düzenlenen birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; KYS'nin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir.

### 5.1.2.Müşteri odaklılık

STMYO 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 STMYO, 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" STMYO'nun en önemli temel değerlerindedir. Her yıl 2. sınıf öğrencilerine Öğrenci 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

- ✓ Öğrenci istek ve öneri formu-FRM-020
- ✓ Öğrenci Memnuniyet Anketi
- ✓ Düzeltici Faaliyet Formu-FRM-019

### 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.

#### 5.2.2.Kalite politikasının duyurulması

Kalite Politikası'nın Yüksekokulumuzdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için hizmet binamızın uygun yerlerine asılarak ilan edilmiş, Yüksekokul web sayfasında yayımlanmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası'nın uygunluğu, üst yönetim tarafından YGG toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>13/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	14/24

### 5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Yüksekokulumuz birimlerinde; birimler arası koordinasyon, iletişim ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şeması vardır. Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş ve bu amaca yönelik olarak görev, yetki ve sorumluluk yönergeleri hazırlanmış (GT-01 - GT-21), Yüksekokulumuz web sayfasında ilan edilmiştir.

### 6.PLANLAMA

#### 6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Yüksekokulumuz KYS'ni 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. Bu amaçla Risk ve Fırsatlar Prosedürü (P-01) oluşturulmuştur.

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

#### 6.2.Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

KYS kapsamında; kalite hedefleri, yılda en az 1 kere yapılan YGG toplantılarında belirlenmektedir. Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu, uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümante edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve Yüksekokulumuz ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

#### 6.3.Değişikliklerin Planlanması

KYS'nde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler KYS'nin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

### 7.DESTEK

#### 7.1.Kaynaklar

##### 7.1.1.Genel

KYS'nin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 14/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>15/24</b>

Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek YGG toplantılarında değerlendirilmektedir. Yüksekokulumuzun ihtiyaç duyduğu eğitim-öğretime yönelik teçhizatların sağlanması; Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü veya Yüksekokulumuzun Satın Alma Birimi tarafından “8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü” maddesi kapsamında temin edilmektedir (SAT-ALM-PRS-04).

### 7.1.2.Kişiler

Yüksekokulumuz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir (GT-01 – GT-021). Yüksekokul birimlerinde ihtiyaç duyulan akademik ve idari personel sayıları Yüksekokul Müdürü tarafından belirlenerek Rektörlük Personel Daire Başkanlığına bildirilir ve gerekli personel temini Rektörlük makamınca sağlanır. Talep edilen personel ihtiyacının karşılanıp karşılanmayacağı konusu Rektörlük makamının yetkisindedir. Rektörlük makamınca Yüksekokulumuza görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır. Yüksekokul çalışanlarına verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Hizmetiçi Eğitim Prosesi (HİZ-EGT-PRS-05) ile düzenlenmiştir.

### 7.1.3.Altyapı

Yüksekokulumuz üst yönetimi, KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı 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 dahil 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 ekipmanların bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

### 7.1.4.Proseslerin işletimi için ortam

Yüksekokul yönetimi, çalışanlarının ve öğrencilerin memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütmektedir. Binamızdaki akademik ve idari personel odalarının ve dersliklerin aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır.

### 7.1.5.İzleme ve ölçme kaynakları

Madde 4.3'te belirtilen gerekçe nedeniyle bu madde uygulanmamaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>15/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>16/24</b>

### 7.1.6.Kurumsal bilgi

Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Yüksekokulumuzda uygulamalar sürekli olarak yönetim temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler KKK'na bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi; proje sonrası kazanılan deneyimler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, KYS kapsamında dökümanite edilmiş bilgi ve tecrübelerden kaynaklanan bilgilerden oluşmaktadır.

### 7.2.Yetkinlik

Yüksekokulumuzun akademik ve idari personelinin uygun eğitim, beceri ve deneyim yönünden yetkinlikleri ilgili personelin görev tanımlarında; nitelik kriterleri adı altında tanımlanmıştır.

Yönetim; KYS'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanın konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir. Personelin eğitimi Hizmet İçi Eğitim Prosesi (HİZ-EGT-PRS-05) doğrultusunda yürütülmektedir.

### 7.3.Farkındalık

Yüksekokulumuz personeli; kalite politikasının, ilgili kalite hedeflerinin, iyileştirilmiş performansın faydaları dahil kendisinin KYS'nin etkinliğine katkısının ve KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

### 7.4.İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi KYS ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemiş ve uygulamaktadır. Yüksekokulumuzda KYS'nin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

- Dahili yazışma,
- Birimlerdeki ilan panoları,
- E-posta,
- EBYS
- Telefon, faks vb.,
- Dilek, öneri ve şikâyet kutuları

olarak belirlenmiştir. Ayrıca Yüksekokulumuzda yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>16/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	17/24

## 7.5.Dökümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1.Genel

Yüksekokulumuz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun dokümante edilmiş bilgiyi oluşturmuş, dökümante ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda STMYO Kalite El Kitabı KYS'ni özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

### 7.5.2.Oluşturma ve güncelleme

STMYO dokümante edilmiş bilgiyi oluştururken ve güncellerken KYS'nin gerektirdiği kurallar doğrultusunda oluşturulmasını, dağıtımını, kontrolünü ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanmasını Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (P-05) ile güvence altına almıştır.

### 7.5.3.Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

STMYO KYS'nin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili sistemi kurmuştur. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanları bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Bu standart tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi şu hususları güvence altına almak için kontrol edilir.

- İhtiyaç duyulduğu yer ve zamanda kullanım için uygun olması,
- Uygun olmayan kullanım, bütünlüğün bozulması ve gizliliğin yok olması gibi kullanımlardan korunması.
- Dokümante edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

STMYO'nda yürütülen KYS'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe (P-05) açıklanmıştır.

## 8.OPERASYON

### 8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için proses yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için hazırlanan proseslerde performans kriterleri belirlenmiş, hizmete özgü kaynaklar tespit edilerek sağlanmıştır. Dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 17/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	18/24

## 8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1.Müşteri ile İletişim

STMYO'nun müşterileri; öğrenciler, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır.

Müşteri ve paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri 7.4.İletişim bölümünde tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde müşteri/paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

### 8.2.2.Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Eğitim-Öğretim hizmetlerine bağlı şartların tayin edilmesi; yasalar, yönetmelikler, Rektörlük ve Yüksekokul yönetimi tarafından aktarılan talimatlar doğrultusunda belirlenir. Hizmete bağlı şartlar, öğrencilerimizin saptanan beklentilerini karşılayabilecek şekilde oluşturulur. Öğrenci beklentileri çeşitli yöntemlerle (anket, yüz yüze görüşme, öğrenci istek ve öneri formu, vb.) belirlenir.

### 8.2.3.Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Öğrencilerden / paydaşlardan gelen taleplerin yapılabilirliği, ilgili birim yetkilisi tarafından kanunlar, yönetmelikler, yönergeler ve Yüksekokulumuz imkanları göz önünde bulundurularak gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Yüksekokul Müdürü'nün onayıyla karara bağlanır.

### 8.2.4.Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili birim toplanır. Değişiklikler görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa KKK vasıtasıyla düzenlemeler yapılır ve dökümanite edilir. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS/E-mail, web sayfası üzerinden yapılır.

## 8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Madde 4.3'te belirtilen gerekçe nedeniyle bu madde uygulanmamaktadır.

## 8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1.Genel

Yüksekokulumuzda gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri Satın Alma Prosesi (SAT-ALM-PRS-04) doğrultusunda gerçekleştirilir. Dışarıdan tedarik; 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'na göre doğrudan temin yoluyla yapılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 18/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>19/24</b>

Bu kapsamda kurulan Muayene Kabul Komisyonunca muayenesi gerçekleşen satın alma faaliyeti kontrol edilerek teslim alınır. Muayene Kabul Komisyonu, uygun olmayan ürünü teslim almama hakkına sahiptir. İlgili firmaya ödeme yapılması için Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı / Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü /Maliye Yönetim Sistemi (MYS) den ödemesi gerçekleştirilir.

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

Eğitim-öğretim sürecinde gerekli görüldüğü sürece arzu edilen derslere dışarıdan öğretim elemanı görevlendirmesi 2547 sayılı kanununun 40. maddesi gereğince yapılmaktadır.

#### **8.4.2.Kontrolün tipi ve boyutu**

Yüksekokulumuza mal ve hizmet sağlayan tedarikçilerini piyasa araştırması yapmak suretiyle en ucuz teklifi veren kuruluşlardan seçer. Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene kabul komisyonu tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

#### **8.4.3.Dış tedarikçi için bilgi**

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

### **8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu**

#### **8.5.1.Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü**

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

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili proses, iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

#### **8.5.2.Tanımlama ve izlenebilirlik**

Yüksekokulumuzda tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>19/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>KEK-01</b>
		Yayın Tarihi	<b>04.12.2018</b>
		Revizyon Tarihi/No	<b>0</b>
		Sayfa No	<b>20/24</b>

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Yüksekokulumuzda gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur.

### 8.5.3.Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Fakültemiz öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Öğrencilerin doldurmuş oldukları sınav evrakları arşivlenmekte ve dijital olarak öğrencinin sınav sonuçlarına ulaşabilmesi sağlanmaktadır.

Yüksekokulumuz öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları öğrenci işleri biriminde öğrenci zarfında saklanmaktadır. Öğrencinin mezun olması veya herhangi bir sebepten dolayı okulumuzla ilişkisinin kesilmesi durumunda ilgili evraklar öğrenciye iade edilir.

### 8.5.4.Muhafaza

Yüksekokulumuz eğitim öğretim programına göre öğretim elemanları tarafından öğrencilere uygulanan ara sınav, genel sınav, bütünleme sınavı, tek ders sınavı, muafiyet sınavı ve mazeret sınav kağıtları ile staj defterleri, bitirme ödevleri vb. dokümanların yüksekokulumuz arşivinde yasal mevzuat gereğince belirlenen sürelerde muhafaza edilmesi sağlanmaktadır.

### 8.5.5.Teslimat sonrası faaliyetler

Yüksekokulumuz, 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.

### 8.5.6.Değişikliklerin kontrolü

Yüksekokulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet sunumu için değişiklikler proseslerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme sonuçları YGG toplantılarında tartışılmakta ve gerekli düzeltmeler planlanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>20/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	21/24

## 8.6.Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Eğitim- Öğretim hizmetimiz sonucunda, kayıt yaptırdığı bölümün Önlisans Programında yer alan tüm dersleri ve zorunlu stajlarını başarıyla tamamlayan öğrenci, “Önlisans Diploması” almaya hak kazanır. Öğrencinin mezuniyet ilişik kesme formunu doldurarak, Öğrenci İşleri Birimi’ne teslim etmesiyle Mezuniyet İşlemleri başlar.

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Yüksekokulumuz, eğitim ve öğretim hizmetinde karşılaşılan uygunsuzlukların tanımlanması ve ele alınması ile ilgili sorumluluk ve yetkileri Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedüründe (P-02) dokümante etmiştir.

Yüksekokulumuzdaki 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 uygunsuzluklarda; 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.

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.

## 9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

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

#### 9.1.1.Genel

Kalite El Kitabı'nın 4.4. maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

#### 9.1.2.Müşteri memnuniyeti

Yüksekokulumuz hizmetlerinden yararlananlar için öğrenci istek ve öneri formları, dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra Yüksekokulumuza Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 21/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	22/24

### 9.1.3. Analiz ve değerlendirme

Kalite El Kitabı'nın 4.4. maddesinde belirtilen proseler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, proses verilerini değerlendirir ve bu veriler YGG toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu raporlar istatistiksel grafiklerle desteklenebilir. Bu sayede prosesin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Öğrencilere uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları
- Kalite iç tetkik sonuçları
- Proses hedefleri
- Düzeltici faaliyetler

YGG toplantısına veri teşkil eder.

Uygun bulunmayan hizmetler Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürüne (P-02) göre işleme tabi tutulur. Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

### 9.2. İç Tetkik

Dokümante edilmiş İç Tetkik Prosedürüne (P-04) göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

STMYO, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Yüksekokulumuzda yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Yüksekokul Müdürü tarafından uygun görülmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

İç tetkikler, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak uygulanır.

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyet başlatılabilir.

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

Üst Yönetim, Yüksekokulun KYS'nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesine (YGG-PRS-06) uygun olarak YGG toplantısı yapar. Yüksekokul Müdürü'nün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 22/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğan ŞEKER	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	23/24

YGG toplantısı, Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, KKK üyeleri ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Yüksekokul sekreteri tarafından toplantının sekretaryalığı yapılır ve kayıtları saklanır.

### 9.3.2.Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

YGG toplantısı öncesinde, KKK, aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde bir içerik hazırlar. Hazırlanan bu raporun elektronik nüshası, toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur.

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

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç tetkik sonuçları,
- Eğitim-öğretimin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Proses performansları,
- Uygunsuzluklar, Düzeltici Faaliyetler,
- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- KYS'ni etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler

konuları ele alınır.

### 9.3.3.Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

YGG Toplantısı sırasında alınan tüm kararlar Yüksekokul Sekreteri tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları ilgili bölümlere gönderilir. Toplantıda KYS'nin ve bu sisteme ait;

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	<b>Sayfa No</b> <b>23/24</b>
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	



 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SİLİFKE TAŞUCU MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	04.12.2018
		Revizyon Tarihi/No	0
		Sayfa No	24/24

## 10.İYİLEŞTİRME

### 10.1.Genel

STMYO’nda KYS’nin etkinliği, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç tetkik sonuçları, YGG çıktıları, Öğrenci İstek ve Öneri Formu (FRM-020), Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşme sağlanır.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

STMYO’nda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

STMYO KYS’nin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkan:

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için yürürlüğe konulan Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (P-02) ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P-03) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

### 10.3.Sürekli İyileştirme

STMYO, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, düzeltici faaliyetler ve YGG yolu ile KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

STMYO KYS’nin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkması muhtemel uygunsuzluk ve hataların;

- Önceden tespit edilmesi ve sebeplerinin tanımlanması,
- Uygunsuzlukların oluşmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi

amacıyla, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetlerin esasları Düzeltici Faaliyet Prosedüründe (P-03) belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 24/24
Dr.Öğr.Üyesi Zehra GÖK	Prof.Dr. Erdoğın ŞEKER	