



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU

**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU  
KALİTE EL KİTABI**

**Doküman:**

HMYO-KEK-01

**Tarih:**

09.08.2017

**Revizyon:**

03/  
02.01.2023

**Sayfa:**

1/48

**TS EN ISO 9001:2015  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ  
KALİTE EL KİTABI  
(KEK)**

Bu Kalite El Kitabının izinsiz olarak kopyalanması veya çoğaltılması yasaktır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 1/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

2/48

## A-İÇİNDEKİLER:

	Sayfa
A. İçindekiler	2
B. Revizyon Bilgileri	4
C. Yüksekokul Tanıtımı	6
D. Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar	7
E. Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar ve bunların şartları	7
F. Kalite yönetim sisteminin kapsamı	7
G. Hariç tutmalar	8
H. Kalite politikası	8
İ. Organizasyon şeması	8
J. Görev, yetki ve sorumluluklar	8
4. Kuruluşun bağlamı	8
4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	8
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	8
4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	8
4.4.-4.4.1-4.4.2 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	9
5. Liderlik	10
5.1. Liderlik ve taahhüt	11
5.1.1. Genel	15
5.1.2. Öğrenci odağı	15
5.2. Politika	15
5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması	15
5.2.2. Kalite politikasının duyurulması	15
5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	16

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 2/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

HMYO-KEK-01

**Tarih:**

09.08.2017

**Revizyon:**

03/  
02.01.2023

**Sayfa:**

3/48

6.Planlama	16
6.1.-6.1.1.-6.1.2.Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	16
6.2.-6.2.1.-6.2.2.Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	16
6.3.Değişikliklerin planlanması	17
7.Destek	17
7.1.Kaynaklar	17
7.1.1.Genel	18
7.1.2.Kişiler	19
7.1.3.Altyapı	19
7.1.4.Proseslerin işletimi için ortam	20
7.1.5. İzleme ve ölçüm Kaynakları	21
7.1.5.1.Genel	21
7.1.5.2.Ölçüm izlenebilirliği	21
7.1.6.Kurumsal bilgi	21
7.2.Yeterlilik	21
7.3.Farkındalık	22
7.4.İletişim	22
7.5.Dokümante edilmiş bilgi	22
7.5.1.Genel	22
7.5.2.Oluşturma ve güncelleme	22
7.5.3.Dokümante edilmiş bilginin kontrolü	22
8.Operasyon	23
8.1.Operasyonel planlama ve kontrol	23
8.2.Verilen hizmetler için şartlar	23
8.2.1.Öğrenci ile iletişim	23
8.2.2.Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi	24

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 3/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

4/48

8.2.3.-8.2.3.1.-8.2.3.2. Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	24
8.2.4.Verilen hizmetler için şartların değişmesi	24
8.3.Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	24
8.3.1.Genel	24
8.3.2.Tasarım ve geliştirmenin planlanması	24
8.3.3.Tasarım ve geliştirme girdileri	24
8.3.4.Tasarım ve geliştirmenin kontrolü	24
8.3.5.Tasarım ve geliştirme çıktıları	24
8.3.6.Tasarım ve geliştirme değişiklikleri	24
8.4.Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü	24
8.4.1.Genel	24
8.4.2.Kontrolün tipi ve boyutu	25
8.4.3.Dış tedarikçi için bilgi	25
8.5.Verilen hizmetin sunumu	25
8.5.1.Verilen hizmet sunumunun kontrolü	25
8.5.2.Tanımlama ve izlenebilirlik	25
8.5.3.Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	25
8.5.4.Muhafaza	26
8.5.5.Teslimat sonrası faaliyetler	26
8.5.6.Değişikliklerin kontrolü	26
8.6.Verilen hizmetin Piyasaya bırakılması	26
8.7.8.7.1.-8.7.2. Uygun olmayan hizmetin kontrolü	29
9.Performans değerlendirme	27
9.1.İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	27
9.1.1.Genel	27
9.1.2.Öğrenci memnuniyeti	28

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 4/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman:</b>	HMYO-KEK-01	<b>Tarih:</b>	09.08.2017	<b>Revizyon:</b>	03/ 02.01.2023	<b>Sayfa:</b>	5/48
-----------------	-------------	---------------	------------	------------------	-------------------	---------------	------

9.1.3. Analiz ve değerlendirme	28
9.2.-9.2.1.-9.2.2. İç denetim(tetkik)	29
9.3. Yönetimin gözden geçirmesi	29
9.3.1.Genel	30
9.3.2.Yönetimin gözden geçirmesi girdileri	30
9.3.3.Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	30
10.İyileştirme	31
10.1.Genel	31
10.2.-10.2.1.-10.2.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	32
10.3.Sürekli iyileştirme	32

## B. REVİZYON BİLGİLERİ

Sıra No	Revizyona Gidilmiş Sistem Dökümanı	No/ Tarih	Revizyon Mahiyeti
01	Talimatlar Listesi (LST-05)	01/ 07.05.2018	Yeni talimat eklenmesi
02	Formlar Listesi (LST-06)	01/ 07.05.2018	Yeni form eklenmesi
03	Kimlik kartını kaybedenler için form(FOR-20)	01/ 07.05.2018	Zayi ilanı verilmesi
04	AKSİYON PLANI PLN-02	01/ 10.11.2020	Salgın hastalıklarla ilgili maddeler eklenmesi
05	RİSK ANALİZ FORMU (FOR-28)	01/ 10.11.2020	Salgın hastalıklarla ilgili maddeler eklenmesi
06	HMYO-KEK-01	01/07.05.2018	
07	HMYO-KEK-01	03/02.01.2023	Bazi maddelerin çıkarılması

## C. YÜKSEKOKUL TANITIMI:

Yüksekokulumuz 1994 yılında kurulmuş olup, 1994 – 1995 yılında Makine Programı ile Konya’da Selçuk Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu binasında eğitim öğretime başlamıştır. 1996 – 1997 Eğitim Öğretim yılında Huğlu Endüstri Meslek Lisesi binasına taşınmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 5/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

HMYO-KEK-01

**Tarih:**

09.08.2017

**Revizyon:**

03/  
02.01.2023

**Sayfa:**

6/48

Meslek Yüksekokulumuz kendine ait binasında 2002 – 2003 Eğitim Öğretim yılında hizmet vermeye başlamıştır.

Daha sonra Makine Resim ve Konstrüksiyon Programı, Makine İ.Ö. Programı, Bilgisayar Programcılığı Programı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Programı eğitim öğretime açılmıştır. Son olarak Silah Sanayi Teknikerliği Programı (öğrencisiz) açılmıştır.

Yüksekokulumuz Şu an aktif olarak Makine Programı, Makine İ.Ö. Programı, Makine Resim ve Konstrüksiyon Programı, Bilgisayar Programcılığı Programı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Programı eğitim öğretime devam etmektedir. 2018-2019 eğitim öğretim yılında alt yapısı hazırlanan Silah Sanayi Teknikerliği Programı için öğrenci alımı teklif yapılacaktır.

## MİSYON:

Hem ülkemiz hem de Huğlu silah sanayisinde sektörün ihtiyacı olan ve her işten anlayan değil, yaptığı işi en iyi bilen ve doğru yapan nitelikli teknik eleman yetiştirmek amacıyla, sanayimizin ihtiyaçlarına yetecek ölçüde sektöre işgücü sağlaması düşünülen silah ve savunma endüstrisi odaklı yeterli bilgi ve beceriye sahip bir şekilde mezun olan gençlerimizin her birinin sanayide teknik, idari ve Ar-Ge çalışmalarında görev alabilecek bilgi ve deneyimle donanmış, sürekli öğrenme alışkanlığına sahip, girişimci, ekip çalışmasına yatkın, çözüm üretebilen, araştıran, analiz ve sentez becerisi kazanmış, teknolojik gelişmelere açık, çevre ve kültür değerlerine duyarlı, ülkesine ve insanlığa yararlı olan, toplumun yaşam kalitesini arttırmaya yönelik bilimsel araştırma yapan ve teknoloji üretebilen, evrensel düşünme yetisine sahip, ufku geniş, teknik personeller yetiştirmek ve geliştirmektir.

## VİZYON:

Yüksekokulumuzun bulunduğu Huğlu ve Üzümlü bölgesinin ülkemizin ihtiyaçları doğrultusunda savunma sanayine yönelik hafif silahlar noktasında bir üretim merkezi olması, yeni

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 6/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

7/48

kurulacak sanayinin gelişebilmesi için ihtiyaç duyulan eğitimli – kalifiye eleman ihtiyacını karşılamak üzere programlar açarak, yüksekokulumuzu ihtisaslı bir yüksekokul yapmaktır.

Son dönemlerde ülkemizde hızla ilerleyen savunma sanayimizde savunma ve güvenlik teknolojileri ile ilişkili araç, silah, mühimmat, teçhizat, melbusat, yedek parça ve diğer donanım ihtiyaçlarının tasarımı, imalatı, bakım onarımı gibi savunma sanayisine özgü ihtiyaçların karşılanmasına yönelik teknik bilgisi kazandırılmış olan kişilerin savunma sanayi içerisine yönlendirilmesi ile bu alanda ülkemizin hızla gelişmesine fayda sağlaması hedeflenmektedir.

### Yüksekokul İletişim Bilgileri :

S.Ü. Huğlu Meslek Yüksekokulu Huğlu Mahallesi 43180. Sokak No:35 Beyşehir/Konya  
Telefon: 0 332 5161667 Fax: 0 332 5161666

### D. KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN AMAÇLANAN SONUÇLARINA ULAŞABİLME YETENEĞİNİ ETKİLEYEN İÇ VE DIŞ HUSUSLAR:

İç Hususlar	Değerlerimiz
	Kültürümüz
	Bilgilerimiz
	Akademik Personelin Yetkinliği
	İdari Personelin Yetkinliği
	Ekipman alt yapı ve bina tesisler
	Rektörlük birimleri
	Finansal Şartlar
Dış Hususlar	Yükseköğretim Kurulu
	Akademik Personel (Dışarıdan Gelen)
	Milli Eğitim Bakanlığı
	Maliye Bakanlığı
	Teknolojik yapı

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 7/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

8/48

Mevzuat şartların gereklilikleri
Öğrenci Stajı ile ilgili özel şirketler, Kamu kurumları veya kuruluşları

## E. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ TARAFLAR VE BUNLARIN ŞARTLARI:

İlgili Taraflar	Beklenti / İhtiyaçlar	İlgili Tarafların Şartları
Yükseköğretim Kurulu	Mevzuata uygun Önlisans hizmetlerinin gerçekleştirilmesi isteği	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
Rektörlük	Mevzuata uygun Önlisans hizmetlerinin gerçekleştirilmesi isteği	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
Tedarikçiler	Mevzuata Uygun satınalma şartlarının uygulanması ile satınalmaların gerçekleştirilmesi	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
CİMER	Söz Konusu Şikayetlerle ilgili bilgi ve açıklamanın yapılması	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
BİMER	Söz Konusu Şikayetlerle ilgili bilgi ve açıklamanın yapılması	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
Üniversiteler	Yatay geçişlerde Öğrenci Dosyası teslim edilmesi	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
TSE	ISO 9001:2015 Şartlara uygunluğu	ISO 9001:2015 Şartları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 8/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



Öğrenciler	Mevzuata uygun Ön Lisans Eğitim Öğretim Hizmeti almak	YÖK ve Selçuk Üniversitesi Şartlarına uyum
------------	---	--

#### F. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI:

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

#### G. HARIÇ TUTMALAR:

Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Sistemimiz dahilinde hariç tutulan standart maddeleri aşağıda verilmiştir.

Hariç Tutulan Maddeler	Hariç Tutmanın Gerekçeleri
7.1.5.Kaynakların izlenmesi ve ölçümü 7.1.5.1 Genel 7.1.5.2 Ölçüm Belirsizliği	Yüksekokulumuzda yürütülen faaliyetlerde yer alan ölçme cihazları Öğrencilere kullanımın gösterimi amaçlı olması nedeniyle verilen hizmetlerin kalitesini etkileme söz konusu olmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi 8.3.1 Genel 8.3.2 Tasarım ve Geliştirilmenin Planlanması 8.3.3 Tasarım ve Geliştirilme Girdileri 8.3.4 Tasarım ve Geliştirilme Kontrolleri 8.3.5 Tasarım ve Geliştirilme Çıktıları	Verilen hizmetlerimizin yapısı ve mahiyeti, YÖK tarafından tanımlandığı için Yüksekokulumuz tarafından herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yürütülmediğinden kapsam dışı bırakılmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 9/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

8.3.6 Tasarım ve Geliştirilme Değişiklikleri

## H. KALİTE POLİTİKASI:

Huğlu Meslek Yüksekokulu'nun vizyonu ve misyonu doğrultusunda aşağıda belirlenen temel değer ve politikalar oluşturulmuştur:

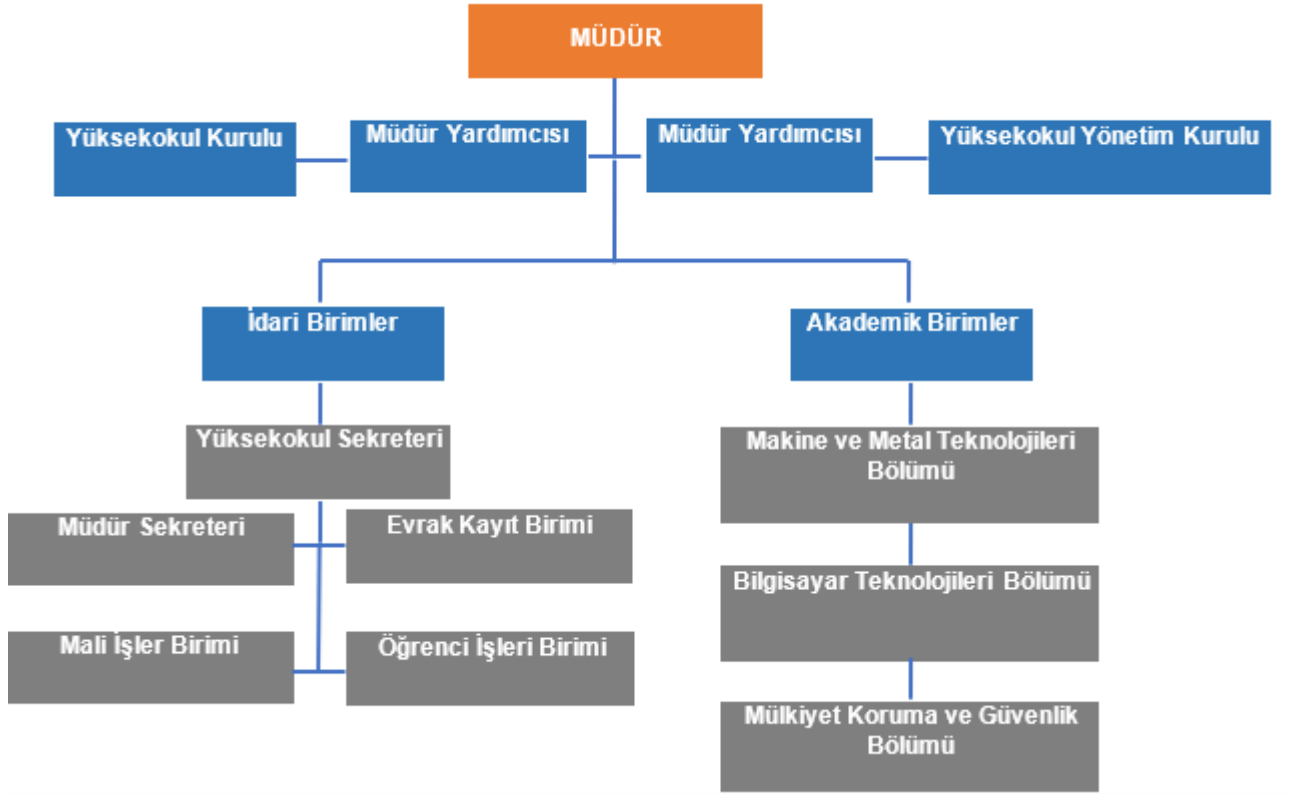
1. Öğrencilerimizi ve diğer paydaşlarımızın gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerin merkezinde olmasını sağlamak,
2. Öğrencilerin mesleki nitelikleri yanında transfer edilebilir ve davranışsal becerilerinin de geliştirilmesini sağlamak,
3. İş dünyası ve toplumla işbirliği içerisinde, eğitim ve uygulama arasında bağlantı oluşturmak,
4. Öğrenme yeteneğini geliştiren, verimliliği arttıran ve yaratıcılığı teşvik eden teknolojik araçları eğitimde kullanmak,
5. Uygulamalı Ar-Ge çalışmaları ve danışmanlık hizmetleri yoluyla yerel ve ulusal ekonomik gelişmeye destek olmak,
6. Sürekli eğitim programlarıyla işgücünün bilgi ve yeteneklerinin sürekli olarak geliştirilmesini sağlamak,
7. Bölgedeki bilim, kültür ve sanatsal etkinliklerde lider rolü üstlenmek,
8. Yükseköğretimde öğrenci, akademik ve idari personel hareketliliğine, değişimine ve uluslararası ilişkilere değer vermek, bunun için gerekli faaliyetlerde bulunmak,
9. Öğrencilerin ve diğer paydaşların yönetime katılımını sağlamak,
10. Güçlü, kendine yeterli ve sürdürülebilir finansal bir yapı oluşturmak,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 10/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

11. Bütün faaliyet ve uygulamalar için kalite güvence mekanizmaları oluşturmak,

12. Çevreye duyarlı ve etik değerlere bağlı olmak.

### I. ORGANİZASYON ŞEMASI:



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 11/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

12/48

## J. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GÖR-01)
- Yüksekokul Kurulu(GÖR-02)
- Yüksekokul Yönetim Kurulu(GÖR-03)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GÖR-04)
- Kalite Yönetim Temsilcisi (GÖR-05)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GÖR-06)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GÖR-07)
- Öğretim Üyesi-Görevlisi Görev Tanımı (GÖR-08)
- Bölüm Sekreteri (GÖR-09)
- Özel Kalem (GÖR-10)
- Yazı İşleri Memuru veya Görevlisi (GÖR-11)
- Öğrenci İşleri Şefi (GÖR-12)
- Öğrenci İşleri Personeli (GÖR-13)
- Personel İşleri Memuru Görev Tanımı (GÖR-14)
- Mali İşler Personeli Görev Tanımı (GÖR-15)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GÖR-16)
- Tekniker (GÖR-17)
- Teknisyen (GÖR-18)
- Güvenlik Hizmetleri (GÖR-19)
- Hizmetli Görev Tanımı (GÖR-20)
- Aşçı (GÖR-21)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 12/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

#### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

##### 4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

Yüksekokulumuzda amacımız ve stratejik yönümüz ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlar, Madde D' de belirlenmiştir. İç ve Dış Bağlamlar Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından YGG de izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

Kuruluşun Bağlamı; iç ve dış hususlar Madde D' belirtilmiştir.

##### İlgili Dokümanlar

- Öğrenci Kayıt Prosesi (ÖĞR-KAY-PRS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (EĞT-PRS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (SOS-FAAL-PRS-03)
- Satın Alma Prosesi (SAT-ALM-PRS-04)
- Hizmetçi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG-PRS-06)

##### 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Yüksekokulumuzun Personel Yapısı Organizasyon şemasında tanımlanmıştır. Yüksekokul olarak, mevzuat hükümlerini karşılayan verilen hizmetlerle ilgili ilgili taraflar ve beklentileri Madde E de belirlenmiştir. Tarafların ihtiyaç ve beklentileri Yüksekokulumuz tarafından YGG de izlenmekte ve gözden geçirilmektedir:

- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (LST-03)

##### 4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 13/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:	HMYO-KEK-01	Tarih:	09.08.2017	Revizyon:	03/ 02.01.2023	Sayfa:	14/48
----------	-------------	--------	------------	-----------	-------------------	--------	-------

Yüksekokulumuz, ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dahilinde uygulanabilir olanların tamamını uygulamayı prensip olarak belirlemiştir.

Verilen hizmetlerinin uygunluğunu ve verilen memnuniyetin artırılmasını, güvence altına alınmasını, etkilemeyecek bazı maddeler hariç tutulmuştur. Hariç tutmalara ilişkin bilgiler ile uygulanabilir olmadığı belirlenen maddeler ve gerekçeleri, bu el kitabında G. Maddesinde verilmiştir. 705-803 maddesi uygulanmayan madde olarak belirtilmiştir.

#### 4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

4.4.1. Yüksekokulumuz, ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite yönetim sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların Yüksekokulumuzun tamamında uygulamalarını belirlemiş ve:

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını tayin etmiş,
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiş,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayin etmiş ve uygulamakta,
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve varlığını güvence altına almış,
- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiş,
- Risk ve fırsatlarını belirlemiş,
- Bu prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta,
- Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 14/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

15/48

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

SIRA NO	PROSES ADI/KODU	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	Hizmetiçi 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 Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 15/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Proseslerin Değerlendirilmesi Risk(Tehdit) Değerlendirme Raporu üzerinden yapılmakta ve Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı üzerinden takibi gerçekleştirilmektedir.

**4.4.2.** Yüksekokulumuz, ihtiyaç duyulan ölçüde: Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte ve Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi uygulamaktadır.

## 5. LİDERLİK

### 5.1.Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Yüksekokul Müdürlüğü, aşağıdakiler vasıtasıyla kalite yönetim sistemi için liderlik ve bağlılığını göstermektedir:

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 16/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman:</b>	HMYO-KEK-01	<b>Tarih:</b>	09.08.2017	<b>Revizyon:</b>	03/ 02.01.2023	<b>Sayfa:</b>	17/48
-----------------	-------------	---------------	------------	------------------	-------------------	---------------	-------

Yüksekokulumuzda Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sorumluluklar ve vekaletler aşağıda tabloda belirtildiği gibi tanımlanarak belirlenmiştir.

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARI	SORUMLULAR	VEKALET
<b>K.</b> İçindekiler	Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>L.</b> Revizyon Bilgileri	Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>M.</b> Yüksekokul Tanıtımı	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>N.</b> Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususlar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>O.</b> Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar ve bunların şartları	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>P.</b> Kalite yönetim sisteminin kapsamı	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>Q.</b> Hariç tutmalar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>R.</b> Kalite politikası	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>S.</b> Organizasyon şeması	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
<b>T.</b> Görev, yetki ve sorumluluklar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4. Kuruluşun bağlamı	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	Müdür,	Diğer Müdür Yardımcısı

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 17/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman:</b>	HMYO-KEK-01	<b>Tarih:</b>	09.08.2017	<b>Revizyon:</b>	03/ 02.01.2023	<b>Sayfa:</b>	18/48
-----------------	-------------	---------------	------------	------------------	-------------------	---------------	-------

	Müdür Yardımcısı	
4.2.İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4.3.Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
4.4.Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	Müdür, Yardımcıları, Yönetim Temsilcisi, İlgili Proses Sorumluları	Müdür Kalite İlgili Proses Birim Memurları
5.Liderlik		
5.1.Liderlik ve taahhüt		
5.1.1.Genel	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
5.1.2.Öğrenci odağı	Müdür Yardımcısı, Öğrenci işleri Şefi	Müdür Yardımcısı
5.2.Politika		
5.2.1.Kalite politikasının oluşturulması	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
5.2.2.Kalite politikasının duyurulması	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
5.3Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
6.Planlama		
6.1.Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	Müdür, Müdür Yardımcısı, İlgili proses Sorumluları	Diğer Müdür Yardımcısı İlgili Proseslerin Birim Memurları
6.2.Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	Kalite Hedef Sorumluları	Kalite Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 18/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

19/48

6.3.Değişikliklerin planlanması	Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür Yardımcısı
7.Destek		
7.1.Kaynaklar		
7.1.1.Genel	Müdür, Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
7.1.2.Kişiler	Müdür, Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
7.1.3.Altyapı	Müdür, Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
7.1.4.Proseslerin işletimi için Ortam	Kalite Yönetim Temsilcisi	Yüksekokul Sekreteri
7.1.5.Kaynakların izlenmesi ve ölçümü	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
7.1.5.1.Genel	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
7.1.5.2.Ölçüm izlenebilirliği	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
7.1.6.Kurumsal bilgi	Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
7.2.Yeterlilik	Müdür Yardımcısı,	Kalite Yönetim Temsilcisi
7.3.Farkındalık	Müdür, Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
7.4.İletişim	Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
7.5.Dokümante edilmiş bilgi		
7.5.1.Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür Yardımcısı
7.5.2.Oluşturma ve güncelleme	Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür Yardımcısı

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 19/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman:</b>	HMYO-KEK-01	<b>Tarih:</b>	09.08.2017	<b>Revizyon:</b>	03/ 02.01.2023	<b>Sayfa:</b>	20/48
-----------------	-------------	---------------	------------	------------------	-------------------	---------------	-------

7.5.3.Dokümante edilmiş bilginin kontrolü	Yüksekökol Sekreteri Taşınır Kayıt Sorumlusu, Muhasebe arşiv Sorumlusu Öğrenci işleri arşiv Sorumlusu	Müdür Yardımcısı
8.Operasyon		
8.1.Operasyonel planlama ve kontrol	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
8.2.Verilen hizmetler için şartlar	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
8.2.1.Öğrenci ile iletişim	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.2.2.Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
8.2.3.Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
8.2.4.Verilen hizmetler için şartların değişmesi	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
8.3.Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.3.1.Genel	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.3.2.Tasarım ve geliştirme planlanması	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.3.3.Tasarım ve geliştirme girdileri	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.3.4.Tasarım ve geliştirme kontrolü	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.3.5.Tasarım ve geliştirme çıktıları	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.3.6.Tasarım ve geliştirme değişiklikleri	Kapsam Dışı	Kapsam Dışı
8.4.Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü	Yüksekökol Sekreteri Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 20/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

<b>Doküman:</b>	HMYO-KEK-01	<b>Tarih:</b>	09.08.2017	<b>Revizyon:</b>	03/ 02.01.2023	<b>Sayfa:</b>	21/48
-----------------	-------------	---------------	------------	------------------	-------------------	---------------	-------

8.4.1.Genel	Yüksekokul Sekreteri Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı
8.4.2.Kontrolün tipi ve boyutu	Yüksekokul Sekreteri Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı
8.4.3.Dış tedarikçi için bilgi	Yüksekokul Sekreteri Satınalma Sorumlusu	Müdür Yardımcısı
8.5.Verilen hizmetin sunumu	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.1.Verilen hizmet sunumunun kontrolü	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.2.Tanımlama ve izlenebilirlik	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.3.Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	Müdür Yardımcısı, Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
8.5.4.Muhafaza	Öğrenci İşleri Şefi, Taşınır Kayıt Sorumlusu, Satınalma Sorumlusu	Yüksekokul Sekreteri
8.5.5.Teslimat sonrası faaliyetler	Öğrenci İşleri Şefi	Yüksekokul Sekreteri
8.5.6.Değişikliklerin kontrolü	Müdür Yardımcısı	Kalite Yönetim Temsilcisi
8.6.Verilen hizmetin serbest bırakılması	Öğrenci İşleri Şefi	Yüksekokul Sekreteri
8.6.1.Hizmetleri Piyasaya Sunumu	Öğrenci İşleri Şefi	Yüksekokul Sekreteri
8.7-8.7.1-8.7.2. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü	Müdür Yardımcısı,	Diğer Müdür Yardımcısı
9.Performans değerlendirme		
9.1.-9.1.1 İzleme, ölçme, analiz ve	Müdür Yardımcısı,	Diğer Müdür Yardımcısı

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 21/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

22/48

değerlendirme	Yönetim Temsilcisi	
9.1.1.Genel	Müdür Yardımcısı	Diğer Müdür Yardımcısı
9.1.2.Öğrenci memnuniyeti	Öğrenci İşleri Şefi	Diğer Müdür Yardımcısı
9.1.3 Analiz ve değerlendirme	Kalite Yönetim Temsilcisi Öğrenci İşleri Şefi,	Diğer Müdür Yardımcısı
9.2.-9.2.1-9.2.2 İç Tetkik	İç Denetçiler	İç Denetçiler
9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi		
9.3.1 Genel	Müdür, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri	Kalite Yönetim Temsilcisi
9.3.2.Yönetimin gözden geçirmesi girdileri	Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
9.3.3.Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	Müdür Yardımcısı, Yüksekokul Sekreteri	Diğer Müdür Yardımcısı
10.İyileştirme		Diğer Müdür Yardımcısı
10.1.Genel	Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
10.2.-10.2.1-10.2.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi	Diğer Müdür Yardımcısı
10.3.Sürekli iyileştirme	Müdür, Müdür Yardımcıları	Kalite Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 22/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

### 5.1.2. Öğrenci odağı

Yüksekokul Müdürlüğümüz, aşağıdakileri güvence altına alarak, Öğrenci ve çalışanların mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit ederek liderlik ve bağlılığını göstermektedir:

- Öğrenci ihtiyaçlarının ve uygulanabilir mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Verilen hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Öğrenci memnuniyetinin artırılması,
- Öğrenci, personel memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Öğrencilerin ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler Öğrencilerin ve çalışan personellerden gelen Öneri istek ve şikâyet, memnuniyet anketleri v.b. yöntemleri ile yapılan gerekli faaliyetleri kapsamaktadır.

### 5.2. Politika

#### 5.2.1. Kalite politikasının oluşturulması

Yüksekokul Müdürlüğümüz, aşağıdakileri karşılayan bir kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır:

- Öğrencilerimizi ve diğer paydaşlarımızın gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerin merkezinde olmasını sağlamak,
- Öğrencilerin mesleki nitelikleri yanında transfer edilebilir ve davranışsal becerilerinin de geliştirilmesini sağlamak,
- İş dünyası ve toplumla işbirliği içerisinde, eğitim ve uygulama arasında bağlantı oluşturmak,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 23/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

- Öğrenme yeteneğini geliştiren, verimliliği arttıran ve yaratıcılığı teşvik eden teknolojik araçları eğitimde kullanmak,
- Uygulamalı Ar-Ge çalışmaları ve danışmanlık hizmetleri yoluyla yerel ve ulusal ekonomik gelişmeye destek olmak,
- Sürekli eğitim programlarıyla işgücünün bilgi ve yeteneklerinin sürekli olarak geliştirilmesini sağlamak,
- Bölgedeki bilim, kültür ve sanatsal etkinliklerde lider rolü üstlenmek,
- Yükseköğretimde öğrenci, akademik ve idari personel hareketliliğine, değişimine ve uluslararası ilişkilere değer vermek, bunun için gerekli faaliyetlerde bulunmak,
- Öğrencilerin ve diğer paydaşların yönetime katılımını sağlamak,
- Güçlü, kendine yeterli ve sürdürülebilir finansal bir yapı oluşturmak,
- Bütün faaliyet ve uygulamalar için kalite güvence mekanizmaları oluşturmak,
- Çevreye duyarlı ve etik değerlere bağlı olmak.

### 5.2.2. Kalite politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- Dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmakta,
- Yüksekokulumuz web sayfasında ve/veya Yüksekokulumuz içerisine asılarak veya eğitimler düzenlenerek duyurulmakta, anlaşılması sağlanmakta ve uygulanmakta,
- Kalite Politikasının uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 24/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



### 5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Yüksekokul Müdürlüğümüz, ilgili görevler için 2547 sayılı kanun, 657 sayılı kanunlar kapsamında yetki ve sorumlulukların belirlendiği görev tanımlarını bu el kitabında belirlemiş ve Yüksekokulumuz web sayfasında duyurulduğunu, güvence altına almıştır.

Yüksekokul Müdürlüğümüz Görev Tanımlarında yetki ve sorumluluklar belirlemiştir.

Sistem Koordinasyonun sağlanması Kalite Yönetim Temsilcisi görevlendirilmiştir:

#### İlgili Dokümanlar

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GÖR-01)
- Yüksekokul Kurulu(GÖR-02)
- Yüksekokul Yönetim Kurulu(GÖR-03)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GÖR-04)
- Kalite Yönetim Temsilcisi (GÖR-05)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GÖR-06)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GÖR-07)
- Öğretim Üyesi-Görevlisi Görev Tanımı (GÖR-08)
- Bölüm Sekreteri (GÖR-09)
- Özel Kalem (GÖR-10)
- Yazı İşleri Memuru veya Görevlisi (GÖR-11)
- Öğrenci İşleri Şefi (GÖR-12)
- Öğrenci İşleri Personeli (GÖR-13)
- Personel İşleri Memuru Görev Tanımı (GÖR-14)
- Mali İşler Personeli Görev Tanımı (GÖR-15)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GÖR-16)
- Tekniker (GÖR-17)
- Teknisyen (GÖR-18)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 25/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

26/48

- Güvenlik Hizmetleri (GÖR-19)
- Hizmetli Görev Tanımı (GÖR-20)
- Aşçı (GÖR-21)

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemini planlarken, standardın 4.1, 4.2 ve 4.4.1/f maddeleri kapsamında Yüksekokulumuz ve bağlamı ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına ilişkin hususlara ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatları belirlemiştir:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim.

Riskler belirlenirken; riskten kaçınma, fırsat kovalarken risk alma, risk kaynağının yok edilmesi, gerçekleşme veya sonuçların değiştirilmesi, risk paylaşımı veya bilgiye dayanan karar ile risk tespiti dikkate alınmıştır. Bu amaçla, Proseslerin Değerlendirilmesi Risk(Tehdit) Değerlendirme Raporu üzerinden yapılmakta ve Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı üzerinden takibi gerçekleştirilmekte ve uygulanmaktadır.

Fırsatlar, yeni uygulamaların adapte edilmesi, yeni teknoloji kullanımı ve Yüksekokulumuzun veya öğrencilerin ihtiyaçlarını belirten diğer istenen ve uygulanabilir olasılıkların uygulanması gereğini ortaya çıkarabilmektedir.

6.1.2. Yüksekokulumuz süreçlerle ilgili Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini, kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını planlamaktadır. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetlerinin, verilen hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olması YGG

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 26/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

de izlenerek sağlanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)
- Risk Analiz Formu (FOR-044)
- Risk ve Fırsatlar Aksiyon Planı (PLN-02)

### **6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama**

**6.2.1.** Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmuştur.

Kalite amaçlarının:

- Kalite politikası ile uyumlu olması,
- Ölçülebilir,
- Uygulanabilir,
- Verilen hizmetlerin uygunluğu ve memnuniyeti arttırmaya uygun olması,
- İzlenmesi,
- Duyurulması sağlanmaktadır.

Kalite Hedefleri uygun şekilde YGG de belirlenmekte, gündeme alınarak değerlendirilmesi/güncellenmesi (revizyon gerekliliğinde) sağlanmaktadır. Kalite hedefleri Yıllık YGG de değerlendirilmesi planlanmasına rağmen ara zamanlarda izlenerek hedeflerin gerçekleşmesinde olabilecek sıkıntı veya problemler önceden belirlenerek önleme faaliyet yapılması gerçekleştirilmektedir. Yüksekokulumuz, kalite amaçlarını dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

**6.2.2.** Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken, Yüksekokulumuz:

- Ne yapılacağını,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 27/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

28/48

- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini

### İlgili Dokümanlar

- Kalite El Kitabı (KEK)

### 6.3 Değişikliklerin planlanması

Yüksekokulumuz kalite yönetim sisteminde (proseslerde, uygulamalarda, dokümanlarda vb.) değişiklik ihtiyacı tespit ederse, KYS değişiklikleri tablosu oluşturmak suretiyle değişiklikleri gerçekleştirmektedir.

Yüksekokulumuz, herhangi bir değişikliğe gerek duyarsa değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü, Kaynakların varlığını ve Yetki ve sorumlulukları belirleyerek gerçekleştirilmesi gibi etkenleri göz önünde bulundurmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Döküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır. Yüksekokulumuzda verilecek hizmetlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynaklar, derslikler, laboratuvarlar, çizim odaları, bilgisayar laboratuvarları, ofis odaları, personel

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 28/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:	HMYO-KEK-01	Tarih:	09.08.2017	Revizyon:	03/ 02.01.2023	Sayfa:	29/48
----------	-------------	--------	------------	-----------	-------------------	--------	-------

odaları v.b. altyapılar uygun olarak sağlanmaktadır. Okulumuzu kazanan Öğrenci sayılarının artması söz konusu olursa ek hizmet yerlerinin ayarlanması veya açılması YGG de gündeme alınarak iç kaynakların aktif kullanımı ve gerek durumunda dış paydaşlardan nelerin tedarik edileceği belirlenerek gerekli faaliyetlerin yapılması sağlanmaktadır.

### 7.1.2. Kişiler

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde yürütülmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli mevzuat şartlarına uygun olarak tayin ve tedarik etmektedir.

### İlgili Dokümanlar

- 2547 Sayılı kanun, 657 sayılı kanun, v.b..

### 7.1.3. Altyapı

Yüksekokulumuzda mevcut 4 laboratuvar, 3 atölye bulunmaktadır. Bilgisayar Programcılığı Programı ve diğer bölümlerin derslerini vermek üzere oluşturulmuş 3 adet laboratuvarda 114 adet son donanımlı “Microsoft Office 2010, Solidworks 2010, Autocad 2007, Mastercam X5, Visual Studio 2010, SQL Server 2008, Proteus 7, Photoshop CS-5, Dreamweaver 8, Wamp Server 5 ve Android Geliştirme Programları” yazılımlı bilgisayarlar ile projeksiyon cihazı ve her bilgisayar için internet erişimine imkan veren kablolu ve kablosuz bağlantı, İş Sağlığı ve Güvenliği Programı için düzenlenmiş 1 adet laboratuvarda ilk yardım malzemeleri, güvenlik ve uyarılarla ilgili levhalar afişler, sıcaklık ve nem ölçüm cihazları, projeksiyon cihazı ve internet erişimine imkan veren kablolu bağlantı, Makine Resim ve Konstrüksiyon Programı için düzenlenmiş 2 adet Teknik Resim Atölyesi 40’ar adet teknik resim masası, teknik resimde kullanılan araçlar, tepegöz, projeksiyon cihazı ve internet erişimine imkan veren kablolu bağlantı, Makine Programı için oluşturulmuş atölyede 6 adet Universal Torna Tezgahı, 1 adet daire testere makinesi, 1 adet şerit testere makinesi, 1 adet taşlama makinesi, 6 adet kaynak makinesi ve içerisinde birçok alet ve edevat barındıran takımhane bulunmaktadır. Aynı anda 40 öğrencinin çalışabileceği fiziki ortam mevcuttur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 29/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

#### 7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam

Yüksekokulumuz, proseslerin işletilmesi ile verilen hizmetlerin uygunluğu için gerekli ortamı tayin etmiş, sürekliliğini sağlamaktadır.

Yüksekokulumuzda verilen hizmetlerin sunumunda ortamların kapalı olması yeterlidir. Özel bir durum gerektirecek ortam ihtiyacı yoktur. Okulumuzdaki ortam ihtiyacı mevsim şartlarında yürütülmektedir. Dersliklerin, laboratuvarların, hizmet verilen alanların ısısı, bakım onarım gibi v.b. ihtiyaçlar oluşursa bu talepler S.Ü. Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından sağlanmaktadır. Gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır.

#### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları yüksek okul bütçe kapsamında tayin ve tedarik etmektedir.

#### 7.1.6. Kurumsal bilgi

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

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.

#### 7.2. Yeterlilik

Yönetim; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 30/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

31/48

Yüksekokulumuz Birimlerinde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir. Bakanlığımız Birimlerinde kurulan kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

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

## İlgili Dokümanlar

- Müdür/Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GÖR-01)
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GÖR-05)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GÖR-04)
- Öğretim Görevlileri/Üyeleri Görev Tanımı (GÖR-07)
- Hizmet içi Eğitim Prosesi(HİZ-EĞT-PRS-05)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 31/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

32/48

### 7.3. Farkındalık

Yüksekokulumuz, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu, gerçekleştirmiş olduğu eğitim, toplantı vb. uygulamalarla güvence altına almıştır:

- Kalite politikası
- İlgili Kalite amaçları(hedefleri),
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

### 7.4. İletişim

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

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Elektronik Posta
- Telefon/Fax
- Elektronik ekran,
- Dilek, Öneri ve Şikayet kutuları,

Gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

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

### İlgili Dokümanlar

- Eğitim Değerlendirme Formu (FOR-028)
- Toplantı Tutanağı Formu (FOR-042)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 32/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

33/48

## 7.5. Dokümanite edilmiş bilgi

### 7.5.1 Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

- Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- Yönetim temsilcisi tarafından hazırlanan ve Müdür tarafından onaylanan kalite el kitabını,
- Kalite yönetim sistemi standardının istediği dokümanların kontrolü, kayıtların kontrolü, iç tetkik uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici ve iyileştirici faaliyet prosedürlerini,
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan talimatlar, şemalar, görev tanımları, planlar ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

### İlgili Dokümanlar

- Kalite Politikası
- Kalite El Kitabı (KEK)
- Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)
- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 33/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

### 7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Yüksekokulumuz; dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaktadır:

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, Okulun Logosu, başlık, Yayın tarihi, Revizyon tarihi ve Nosu, Sayfa no... gibi),
- Format (örneğin, dil, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve yeterlilik için Hazırlayan ve Onaylayan bölümleri yer almaktadır.

### İlgili Dokümanlar

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

### 7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

- Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması amacıyla ilgili dokümanlarda belirtilen formlara kayıtların tutulması kontrol edilmektedir.
- Kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtilen formlara tutulan kayıtlar, kaydı oluşturan yetkili personel tarafından fazla tahribat, silinti, kazıntı yapılmadan tutulmakta ve oluşturulan kayıtların yırtılmasını, ıslanmasını, yazılarının silinmesini, buruşturulmasını engelleyecek şekilde gerekli önlemler alınarak kayıtların uzun süreli okunabilir olarak kalmasını sağlar.
- Birimler oluşturdukları kayıtları birimlerinde dosyalarda, klasörlerde, dolaplarda yangından, ısıdan ve rutubetten koruyacak şekilde muhafaza ederler.
- Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması ve saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin yapılması amacıyla Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 34/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

### İlgili Dokümanlar

- Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

## 8 OPERASYON

### 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bakanlığımızca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, proses kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirten bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.1 Genel Şartlar maddesinde, belirtilen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Öğrenci Kayıt Prosesi (ÖĞR-KAY-PRS-01)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (EĞT-PRS-02)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (SOS-FAAL-PRS-03)
- Satın Alma Prosesi (SAT-ALM--PRS-04)
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG--PRS-06)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 35/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

36/48

## 8.2 Verilen hizmetler için şartlar

### 8.2.1 Öğrenci ile iletişim

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Yüksekokulumuz Birimlerine özel olarak öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir. Öğrenciler tarafından herhangi bir dilek/istek ve şikayet olması halinde öğrenci tarafından dilek/istek ve şikayet kutusuna atılır. Dilek/istek ve şikayet kutusu her hafta son işgünü Yüksekokul Sekreteri tarafından açılarak atılmış olan Dilek/istek/şikayet formları Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. Ayrıca öğrenciler isimlerini bildirmek suretiyle Kalite Yönetim Temsilcisine dilek/istek ve şikayetlerini bildirebilirler.

#### İlgili Dokümanlar:

- Öğrenci Dilek/Öneri Formu (FOR-043)
- Memnuniyet Anket Formu (FOR-039)

### 8.2.2 Verilen hizmetler için şartların tayin edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

### 8.2.3. Verilen hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 36/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

#### 8.2.4. Verilen hizmetler için şartların değişmesi

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 istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir.

#### 8.3 Verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

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

#### 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, Verilen hizmetlerin kontrolü

##### 8.4.1 Genel

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

Yüksekokulumuz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır.

##### İlgili Dokümanlar

- Satınalma Prosesi(SAT-ALM-PRS-04)

##### 8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu

Yüksekokulumuz, dışarıdan tedarik edilen proses, hizmetlerin, Yüksekokulumuz Öğrencilerine düzenli şekilde uygun hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 37/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Yüksekokulumuz: Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

### İlgili Dokümanlar

- Satınalma Prosesi(SAT-ALM-PRS-04)

#### 8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Yüksekokulumuz, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır.

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

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Satınalma Prosesi oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Satınalma Prosesi(SAT-ALM-PRS-04)

#### 8.5 Verilen hizmetin sunumu

##### 8.5.1 Verilen hizmet sunumunun kontrolü

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 38/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

- Öğrenci Kayıt Prosesi (ÖĞR-KAY-PRS-001)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (EĞT-PRS-002)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (SOS-FAAL-PRS-003)
- Satın Alma Prosesi (SAT-ALM--PRS-004)
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi (HİZ-EĞT-PRS-005)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG--PRS-006)

### **8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik**

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta tanımlıdır. Proses kartlarında doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Yüksekokulumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması EBYS, Arşiv sistemi ve Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- Arşiv Talimatı (TLM-036)

### **8.5.3 Öğrenci veya dış tedarikçiye ait mülkiyet**

Yüksekokulumuz Birimlerinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 39/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

#### 8.5.4 Muhafaza

Yüksekokulumuz Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Yüksekokulumuzca düzenlenen gösteri, konser, fuar, sergi vb. programlara gönderilecek taşınır basılı ve görsel materyallerin vb. araçların depolanmasında, sunum mahalline gönderilmesinde, sunumunda ve geri dönüşünde zarar görmemesi için birimlerince belirlenen prosedürler veya talimatlar doğrultusunda korunması sağlanır.

#### 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Yüksekokulumuzda Öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler Öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır.

#### 8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

Yüksekokulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

#### 8.6 Verilen hizmetin serbest bırakılması

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 40/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	



## 8.7 Uygun olmayan hizmetin kontrolü

Yüksekokulumuz hizmetlerinin uygunluğu Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)

## 9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Proses Performans İzleme Formu ile Yüksekokulumuz Birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 41/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

### 9.1.2 Öğrenci memnuniyeti

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

#### İlgili Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Okul Memnuniyet Anketi (FOR-039)
- Dilek/Öneri Formu (FOR-043)

### 9.1.3 Analiz ve değerlendirme

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

İzleme ve ölçümler 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.

Yüksekokulumuz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 42/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

43/48

amacıyla;

- Hizmetten yararlananlar öğrenciler uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları (Madde 9.1.2)
- Kalite iç tetkik sonuçları (Madde 9.2)
- Çalışanların memnuniyetinin ölçüm sonuçları
- Veri analiz çalışmaları, düzeltici faaliyetler ile Birim Performans Raporlarının konusu olup, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir.

Yüksekokulumuz, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan hizmetler "Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü"ne göre işleme tabi tutulur.

Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

- Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)

## 9.2 İç denetim

Dokümante edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmış ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Yüksekokulumuz, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 43/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

# SELÇUK ÜNİVERSİTESİ HUĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

**Doküman:**

HMYO-KEK-01

**Tarih:**

09.08.2017

**Revizyon:**

03/  
02.01.2023

**Sayfa:**

44/48

Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Yüksekokulumuz Birimlerinde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Yönetim Temsilcisinin uygun görmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

İç tetkikler, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak;

- Tetkik görevlilerinin tetkik edilecek faaliyetlerden doğrudan sorumlu olmaması,
- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri,
- Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,

hususları Başkan tarafından planlanır ve İç Tetkik Plan Formu'na kaydedilerek Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

Onaylanan İç Tetkik Planının muhafazası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

## İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Dokümante Edilmiş Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-02)
- Tetkik Soru Listesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 44/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

45/48

- İç Tetkik Planı
- İç Kalite Denetim Raporu Formu

### 9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisi, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Yönetim Temsilcisi saklar.

#### İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG-PRS-06)

#### 9.3.2. Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Kalite Yönetim Temsilcisi, birimlerden birim performans rapor formlarını alarak aşağıda belirtilen konu başlıklarını da içerecek şekilde sistem performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu Başkan tarafından Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur. Ayrıca sistem performans raporunun elektronik nüshası, toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 45/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

46/48

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

### 9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Toplantıya katılanlar tarafından her sayfası imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları birimlere gönderilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 46/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:

HMYO-KEK-01

Tarih:

09.08.2017

Revizyon:

03/  
02.01.2023

Sayfa:

47/48

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

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici iyileştirici faaliyetlere de veri teşkil eder.

### **İlgili Dokümanlar**

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (YGG-PRS-06)
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PR-01)

## **10. İYİLEŞTİRME**

### **10.1. Genel**

Yüksekokulumuz hizmetlerinde öğrenci memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

### **İlgili Dokümanlar**

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 47/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	

Doküman:	HMYO-KEK-01	Tarih:	09.08.2017	Revizyon:	03/ 02.01.2023	Sayfa:	48/48
----------	-------------	--------	------------	-----------	-------------------	--------	-------

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Memnuniyet Anketleri Formu (FOR-039)

## 10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve iyileştirici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu anda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

### İlgili Dokümanlar

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)

## 10.3. Sürekli iyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Yüksekokulumuzun hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

### İlgili Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR-05)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 48/48
Öğr. Gör. Dr. Davut ALAN	Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	