Cihanbeyli Meslek Y¿ksekokulu personeline Kalite Yº netim Sistemi Eĵ itimi verildi.







05/01/2021

Cihanbeyli Meslek Y¿ksekokulu personeline Kalite Yº netim Sistemi Eĵ itimi verildi.







05/01/2021

CİHANBEYLİ MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

HİZMET İÇİ EĞİTİMİ

Hazırlayan ve Sunan : Dr. Öğr. Üyesi Mahmut ÜNALDI & Yüksekokul Sekreteri Erdoğan ARDIÇ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- Kalite Yönetim Sistemi, bir organizasyonun hedeflerine ulaşmak için uyguladığı planlı ve sistematik faaliyetlerdir.
- Kalite Yönetim Sistemi anlayışının temeli, müşteri* memnuniyetine dayanmaktadır. Temel amaç, müşterilerin beklentilerini ve sektörel ihtiyaçları karşılamaktır.
- Kalite Yönetim Sistemi, bu amacın gerçekleşmesi için organizasyondaki faaliyetleri programlı ve planlı hale getiren bir anlayıştır.
- Her organizasyon, başarılı olabilmesi için genel bir kalite standardı yakalamalıdır. Bu standartlar, asgari bir limit getirir. **Bu limitin altında kalan organizasyonlar, kaliteden uzak kalır.**

Kalite, bir işin ne olduğunu ve nasıl oluştuğunu ifade eden bir kavramdır. Latincedeki “Qualis” kelimesinden türemiştir. Kalite, insanlık tarihi boyunca her zaman kullanılagelen ve üzerinde önemle durulan bir kavram olarak günümüze kadar gelmiştir.

Kalite ile ilgili ilk resmi kayıt, Hammurabi kanunlarında (MÖ 2150) karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla yüzyıllar geçse de hiçbir zaman kaliteden ödün verilmediğini anlayabiliriz.
Kalite, İhtiyaçlara Uygunluk ve Gereksinimleri karşılama olarak da anlaşılmaktadır.

Kalite, bir organizasyonun nasıl ve ne durumda olduğunu gösteren bir durumu ifade eder

Bir **malın veya hizmetin kaliteli olmasını belirleyen** birtakım standartlar bulunmaktadır. Kalite tek bir açıdan belirlenmez. Birtakım standartları yerine getiren ve mevzuatlara uyumlu olan her şey (mal veya hizmet) temelde kalitelidir.

Genel bir kalite anlayışı, tüm sektörler için gereklidir.

Her organizasyonun genel bir kalite anlayışı vardır ve bu anlayış firma ve şirketlerin faaliyetlerine yön verir. Bir organizasyonun devamlılığı için gerekli bir standartlar bütünü olsa da insan ve çevre sağlığı için de **Kalite Yönetim Sistemi** gereklidir.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ (KYS) NEDİR

Başarılı ve kaliteli bir organizasyondan bahsediyorsak,(KYS) anlayışından da bahsetmemiz gerekir. Çünkü Kalite Yönetim Sisteminden haberdar olmayan organizasyon veya kurumların faaliyetlerine devam etmeleri oldukça güçtür. Bu bilgiler ışığında Kalite Yönetim Sistemi :

Organizasyon faaliyetlerinin standartlara uygunluğunu denetler.

KYS, organizasyon faaliyetlerinin süreç ve aşamaları ile ilgilenir.

Bütüncül bir bakış açısı ile iş faaliyetlerini yasal düzenlemelere uygun olup olmadığını tespit eden proaktif bir sistemdir.

Sistematik ve planlı bir program dâhilinde organizasyonların faaliyetlerini inceleyen bir yönetim anlayışıdır.

KYS, genel kriterleri belirler fakat skolastik bir kavram değildir; sorgulaması yapılır, eğer ihtiyaçlara cevap vermiyorsa revize edilir. Dolayısıyla bir süre önce geçerli olan bir kalite yönetim anlayışı, belli bir zaman sonra değişebilir.

KYS KRİTERLERİNİN DEĞİŞMESİNE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

- **KYS, teknolojik gelişmelere göre yeniden düzenlenir.**
- **KYS, toplumu ve insanları göz önüne alarak kendini yeniler.**
- **Çevresel faktörler, KYS kriterlerine etki edebilir.**

Dolayısıyla KYS anlayışı, dış etkenlere bağlı olarak revizyona muhtaç olabilir. Bu bakımdan standart koyucu yetkili kurum ve kuruluşlar da sürekli olarak Kalite Yönetim Sistemi anlayışını gözden geçirir. (YGG)

KYS, değişimlere ayak uyduran bir profil çizse de bazı konularda da sert bir anlayışa sahiptir.

Kalite Yönetim Sistemi kriterlerinin hiçbir zaman değişmeyecek olan temel maddeleri şunlardır:

- **Bütüncül bir bakış açısı ile değerlendirme yapar.**
- **İnsan, çevre ve toplum odaklıdır.**
- **Uluslararası standartlara uyum sağlar.**
- **Toplumsal refahı geliştirir.**

(KYS) ANLAYIŞININ ORTAYA ÇIKMASI

KYS, teknolojik ve toplumsal değişimlere bağlı olarak insanları daha sağlıklı ve daha kaliteli ürün/hizmetler ile buluşturma amacıyla doğan bir anlayıştır. Bu hedef için 1947 yılında 135 ülkenin yetkilileri İsviçre'nin Cenevre kentinde bir araya gelmiş ve **ISO isimli organizasyonu** hayata geçirmiştir.

ISO (International Organization for Standardization) standartlar yayınlayan bir kuruluştur. **Ana amacı**, insanlara kaliteli ürün ve hizmetlerin sunulmasıdır. Bu amacını organizasyonları denetleyerek gerçekleştirir.

Uluslararası Standart Teşkilatı ISO, Kalite Yönetim Sistemi belgesi vererek organizasyonları denetim altına alır. **ISO belgesi** alan organizasyonlar da kendi içinde bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturur ve **ISO standartlarına** uyum sağlamak için çaba sarf eder.

ISO TARAFINDAN BELİRLENMİŞ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİ

ISO 9001: Kalite Yönetim Sistemi Standardı

ISO 10002: Müşteri Memnuniyeti Standardı

ISO 45002: İş Sağlığı ve İş Güvenliği Standardı

ISO 14001: Çevre Yönetim Sistemi Standardı

ISO 22000: Gıda Yönetim Sistemi Standardı

ISO 27001: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı

Bu standartlara ek olarak **ISO 50001**, **ISO 13485** olmak üzere farklı alanları ilgilendiren çeşitli Kalite Yönetim Sistemi belgeleri de bulunmaktadır. Her bir **ISO belgesi**, standart geliştirerek Kalite Yönetim Sistemi anlayışını oluşturur.

KYS çerçevesinde tüm standartların hedefini aşağıdaki maddeler ile özetleyebiliriz:

- **Sağlıklı ve verimli bir iş süreci**
- **Müşteri memnuiyeti sağlama***
- **Uluslararası standartlara uyumlu olma**

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN AMACI VE FAYDALARI

Kalite Yönetim Sistemi, organizasyonel yönetimi bütünsel bir bakış ile inceleme biçimidir. Bu yaklaşım; organizasyonların

. Yönetim sistemini iyileştirmek

. Ürün ve hizmet kalitesini arttırmak gibi hedeflere ulaşmalarını sağlamaktadır.

KYS müşteri* odaklı bir süreçtir ve iş faaliyetlerinin kesintisiz bir şekilde iyileştirilmesini amaçlar. Kalite Yönetim Sistemi, genel olarak rekabet gücünü arttırır ve organizasyonların sektörde söz sahibi olmalarına yardımcı olur.

Organizasyonlar, KYS anlayışının temel ilkelerini benimsemeleri halinde iş faaliyetlerini daha değerli ve kaliteli hale getirir. **Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde** organizasyonların uyum gösterdiği ilkeler:

- Müşteri memnuniyetini esas alma (Biz öğrenci olarak düşünmekteyiz.)
- İnsan kaynakları yönetimi
- Çalışanlara aktif rol verilme
- Proaktif bir yönetim
- İyileşme ve gelişimin her birime yayılması
- Bütüncül bir anlayış
- Sistemsel yaklaşımdan beslenen örgüt yapısı
- Kaynakların doğru yönetilmesi
- Çalışanları yönetime dâhil etme

Kalite Yönetim Sistemi anlayışı içinde faaliyet gösteren her organizasyon yukarıdaki ilkeler doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirir. KYS, verimli ve başarılı bir yönetim sistemi için gerekli olan şartları belirler. Bu şartlar her organizasyon için geçerlidir.

Kurum, kuruluş veya işletmeler, bu kriterlere uygun bir hizmet verdikleri takdirde, zamanı ve kaynağı verimli kullanarak, doğru bir iş süreci sergilemiş olur.

Kalite Yönetim Sistemi anlayışı içinde faaliyet gösteren bir organizasyon/işletme, **ISO standartlarına** uyum sağlar ve güven verir. KYS şartlarına uyum sağlamanın işletmeler için pek çok faydası vardır.

BU FAYDALAR:

- İş yönetimi bütüncül bir bakış açısı ile değerlendirilir. İş sürecindeki tüm ayrıntılar üzerinde önemle durulur.
- İş planlama süreci her zaman iyileşmeye açık olur ve tehdit oluşturacak riskler ortaya çıkmadan engellenir.
- Tüm süreçlerdeki zararlar ve iş kayıpları minimum seviyeye iner. Beklenmedik tehlikeler ile karşılaşma oranı azalır ve genel olarak hizmet kalitesi artar.
- Organizasyonlar zaman ve kaynaklarını etkin bir şekilde kullanır ve maliyetlerini düşürür.
- Ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliği artar ve kalitesizlikten kaynaklanan sorunlar ortadan kalkar.

- İşletmelerin karşılaştığı müşteri şikâyetlerinde azalma görülür. İşletmeye olan güven artar ve müşteri* memnuniyeti sağlanmış olur.
- İnsan sağlığı, hayvan sağlığı ve çevre sağlığını koruma konusunda alınması gereken tedbirleri alınır ve bu konuda çözüm odaklı uygulamalar geliştirilir.
- İşletmelerin uluslararası standartlara uygun bir şekilde çalıştıkları belgelenir. Belgeli bir şekilde faaliyet gösteren işletmeler, piyasadaki prestijini arttırır.
- Standartlara uygun hizmet veren bir işletmenin yeni iş olanakları ile karşılaşma ihtimali artar ve iş hacmini genişletir.
- Organizasyon içindeki her birim, iş sürecine aktif bir şekilde katılır ve örgüt içi iletişim daha pozitif bir noktaya ilerler.
- İnsan kaynaklarını iyi yönetilir ve kurumsallaşma adına önemli adımlar atılır.
- Toplumsal ve teknolojik değişimlere uyumlu bir anlayış ve bakış açısı yaratır.

KYS BELGESİ NASIL ALINIR, GEREKLİLİKLERİ NELERDİR?

Kalite belgesi almak isteyen bir organizasyonun yapması gereken ilk aşama, hizmet verdiği alanı belirlemektir.

Çünkü her işletmenin faaliyet gösterdiği alana göre alması gerektiği **Kalite Yönetim Sistemi belgesi** farklılık gösterir. Hizmet verdiği sektörü belirleyen işletme, bu belgeyi almak için gerekli hazırlıkları yapmaya başlamalıdır.

Bir işletme, bu belgeyi almak için aşağıdaki iki yoldan birini tercih edebilir:

- Kendi organizasyonu içinde bir ekip oluşturmak

(Bu ekibin genel mevzuatlara hakim olması gerekmektedir)

- Belgelendirme konusunda danışmanlık hizmeti veren profesyonellerden yardım almak.

Belge alma hazırlığında olan işletmelerin* geçeceği aşamalar:

Ölçme ve Değerlendirme: Belge başvurusu yapan işletmenin standartlara uygun olup olmadığı denetlenir.

Prosedürlere uygunluk ve Teftiş:

İlgili mevzuat ve ilkeler göz önüne alınarak işletmenin yönetim anlayışı denetleme ve incelemeden geçirilir. İşletme hazır değilse eksikliklerini tamamlaması için ek süre verilir.

Belge Alımı:

Ölçme ve uygunluk aşamalarını başarıyla tamamlayan işletme, kriterlere uyum sağlıyorsa Kalite Yönetim Sistemi belgesi almaya hak kazanır.

MESLEK YÜKSEKOKULUMUZDA KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE BAŞLARKEN

- ✓ VİZYON
- ✓ MİSYON
- ✓ KALİTE POLİTİKAMIZ

Yukarıdaki kavramlar belirlenerek tüm personele duyurulmuş, Meslek Yüksekokulumuz girişinde ilan edilmiş ve ilgili alanlarda da yayınlanmıştır.

PROSES NEDİR?

Proses, belli bir dizi girdiyi, müşteri* için belli bir çıktıya dönüştüren, tanımlanabilen, ölçülebilen ve birbirine bağlı değer yaratan faaliyetler dizinine **proses** denir. Bir organizasyonel **proses**, başı ve sonu belli olan iş demektir.

PROSES NE İŞE YARAR?

Proseste temel amaç, girdilerin katma değer yaratacak çıktılara dönüştürülmesidir. **Proses**, iş faaliyetlerini pozitif katkı sağlayacak taslak ve plana uygun olarak gerçekleştirme imkanı verir.

PROSEDÜR NEDİR?

Bir amaca ulaşmak için tutulan yol ve yöntem (metot) anlamına gelmektedir. Metotların ve işin safhalarının dokümante edilerek anlatılma şeklidir.

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG)

Meslek Yüksekokulumuzda Akademik Genel Kurulu (AGK) ile Yönetimin gözden geçirmesi (YGG) kapsam bakımından benzer olduklarından dolayı birleştirilmiştir. Akademik Genel Kurulu öncesinde, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ön rapor hazırlanır ve gün, saat, yer ve gündem konuları belirtilerek toplantı duyurusu yapılır.

“Gündem rapor doğrultusunda oluşmuş ve görüşmeler öncesi üyelere bildirilmiştir.”

Gündem konuları ile toplantı sonunda gündem dışı görüş, öneri ve teklifler de olmak üzere kararlar kayıt altına alınır.

Varsa; uygunsuzluklar, revizyonlar, sürekli iyileştirmeler, kurumsal bilgi, stratejik hedefler ve sonuçları, devam eden işler, risk ve fırsatlar, sosyal faaliyetler, eğitim ve öğretimle ilgili tüm iş ve işlemlerin,

uygulanması, takip ve kontrolüne ilişkin kararlar yazılır, kurul üyeleri tarafından imza altına alınarak, ilgili karar defterinde muhafaza edilir.

KALİTE EL KİTABI (KEK)

Kalite El Kitabı Meslek Yüksek Okulumuzun Kalite Yönetim Sisteminde uygulaması, tanımlaması gereken ve yürüttüğü faaliyetlerin açıkça izah edildiği bir rehberdir, diye tanımlayabiliriz.

Kalite El Kitabımız ilk düzenlendiği 08/07/2017 tarihinden en son revizyonun yapıldığı 18/11/2020 tarihindeki son haline kadar dikkat ve titizlikle, güncel, sürekli iyileştirilen olamazsa olmaz bir evrakımızdır.

Kalite El Kitabımız Meslek Yüksek Okulumuz resmi web sayfasında yayınlanmaktadır.

İÇ TETKİK

- Farklı birimde görevli olan ve İç Tetkikçi belgesine haiz kişi/kişiler tarafından, Kurumun faaliyetlerinin ve uygulamakla mükellef olduğu ilgili tüm iş ve işlemlerinin kontrol edildiği, yılda en az bir defa yapılması istenilen eylemdir.
- İç tetkikçi/tetkikçiler önceden hazırlanan **Kontrol Formları** ile tetkik işlemini yürütürler. Varsa tespit ettikleri uygunsuzlukları yönetime bildirirler. Gerek gördükleri tavsiye ve önerilerini bildirir ve **İç Tetkik Raporunu** hazırlayıp imza ederek, yönetime sunarlar.

RİSK YÖNETİM SİSTEMİ
(RİSK ENVANTERİ)

- Yönetim özellikle ana faaliyet ve yardımcı faaliyetlerinde etkili bir risk analizi yapmalıdır. Riskleri nasıl fırsata çevireceğini bilmelidir. Risklerin etkileri, sonucu, sorumlusu gibi (bkz. Risk Envanteri) analizleri yapar ve yayınlar.

İÇ KONTROL UYUM EYLEM PLANI

- Meslek Yüksekokulumuzun İç Kontrol Uyum Eylem Planı çalışmalarına başlanmış olup 2021 yılının ilk çeyreğinde tamamlanarak tüm personele tebliğ edilerek, resmi web sitemizde yayınlanacaktır.

FAALİYETLERİMİZ

- ✓Sivil Savunma çalışmalarımız
- ✓Hizmet içi Eğitimler
- ✓ Hizmet Standartlarımız
- ✓Covid-19 salgını için farkındalık ve standart çalışmalarımız
- ✓Uzaktan Eğitime geçiş, uyum ve öğrencilerimiz ve tüm personellerimizle etkin iletişim, web sayfasının sürekli güncel olarak hizmet sunması
- ✓Kalite kurullarının oluşturulması ve çalışmalarını titizlikle yürütmeleri gibi faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

KYS VE RESMİ WEB SAYFAMIZ

Meslek Yüksekokulumuzda 2017 yılının dördüncü çeyreğinde başladığımız ve Kalite Yönetim Sistemi ile bu günkü haline, sürekli geliştirerek yenilediğimiz ve en iyiye ulaşana kadar devam edeceğimiz bu çalışmalarımızdan da kısaca bahsedelim:

- ✓ Faaliyet Raporlarımız
- ✓ Tanıtım Slaydımız
- ✓ Görev Tanımlarımız
- ✓ İş Akış Şemalarımız*
- ✓ Form, çizelge, rapor, kurul, talimatlar gibi standart evraklarımız
- ✓ Bölümlerimizin bilgi sayfaları ve ders içerikleri
- ✓ İki klasör olarak hazır bulundurulan tüm KYS evraklarımız.

KLASÖR NO: 1

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

İÇİNDEKİLER

SİSTEMDEKİ ONAYLI STANDART ÖRNEK EVRAKLAR

1. KALİTE EL KİTABI
2. PROSESLER
3. PROSEDÜRLER
4. FORMLAR
5. ÇİZELGELER
6. RAPORLAR
7. PLANLAR
8. TALİMATLAR
9. KURUL VE KOMİSYON ÖRNEKLERİ (LİSTELER)
10. AKADEMİK PERSONEL GÖREV TANIMLARI (WEB SİTEMİZDE)
11. İDARİ PERSONEL GÖREV TANIMLARI (WEB SİTEMİZDE)
12. İŞ AKIŞ SÜRECİ VE ŞEMALARI (WEB SİTEMİZDE)

NOKI eco

Kalite El Kitabı

KALİTE EL KİTABI

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
CİHANBEYLİ MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa No
Kalite Yönetim Temsilcisi	Müdür	1/23
Dr. Öğr. Üyesi [illegible] ÜNALDI	Doç. Dr. [illegible]	

KLASÖR NO: 2

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

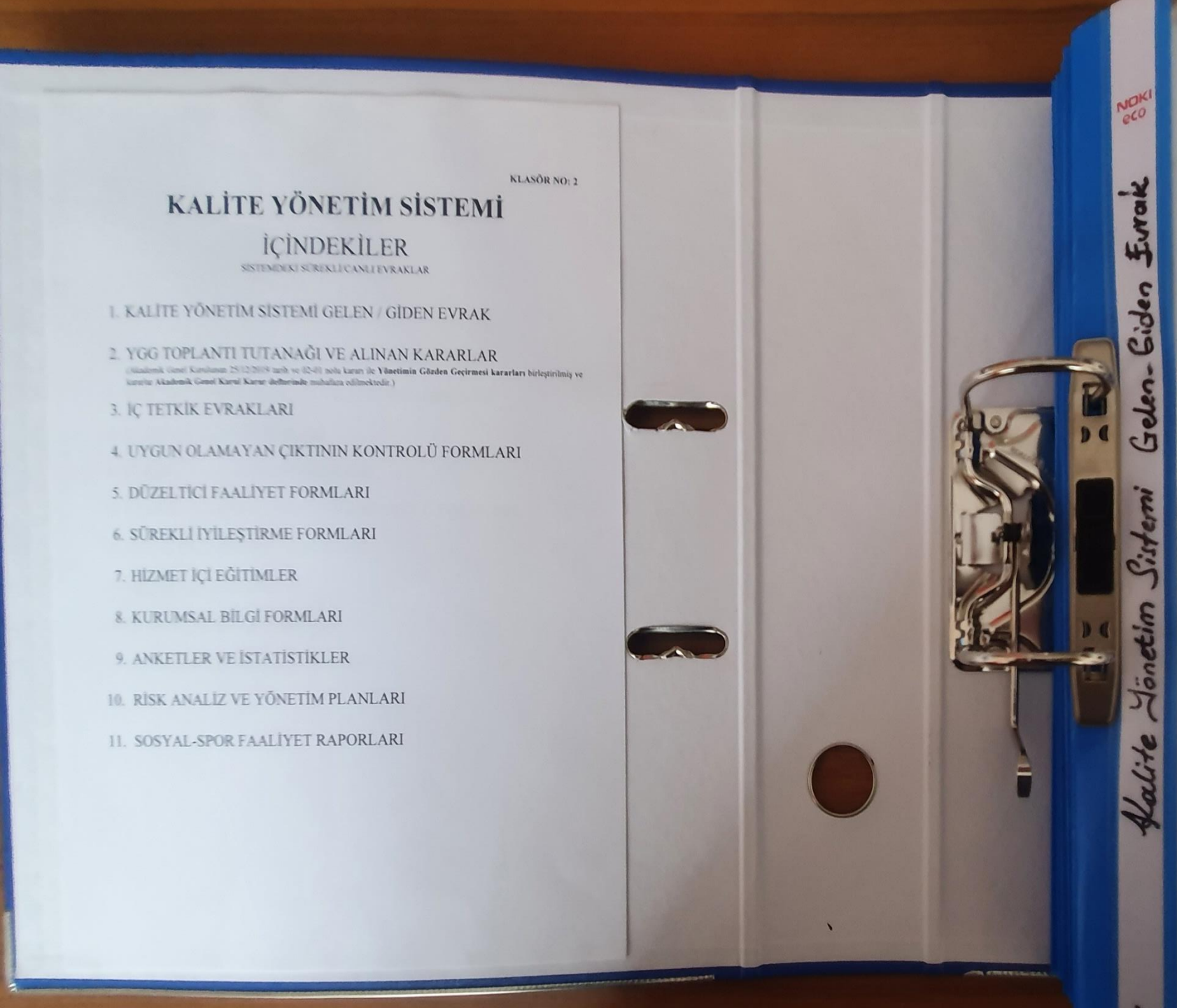
İÇİNDEKİLER

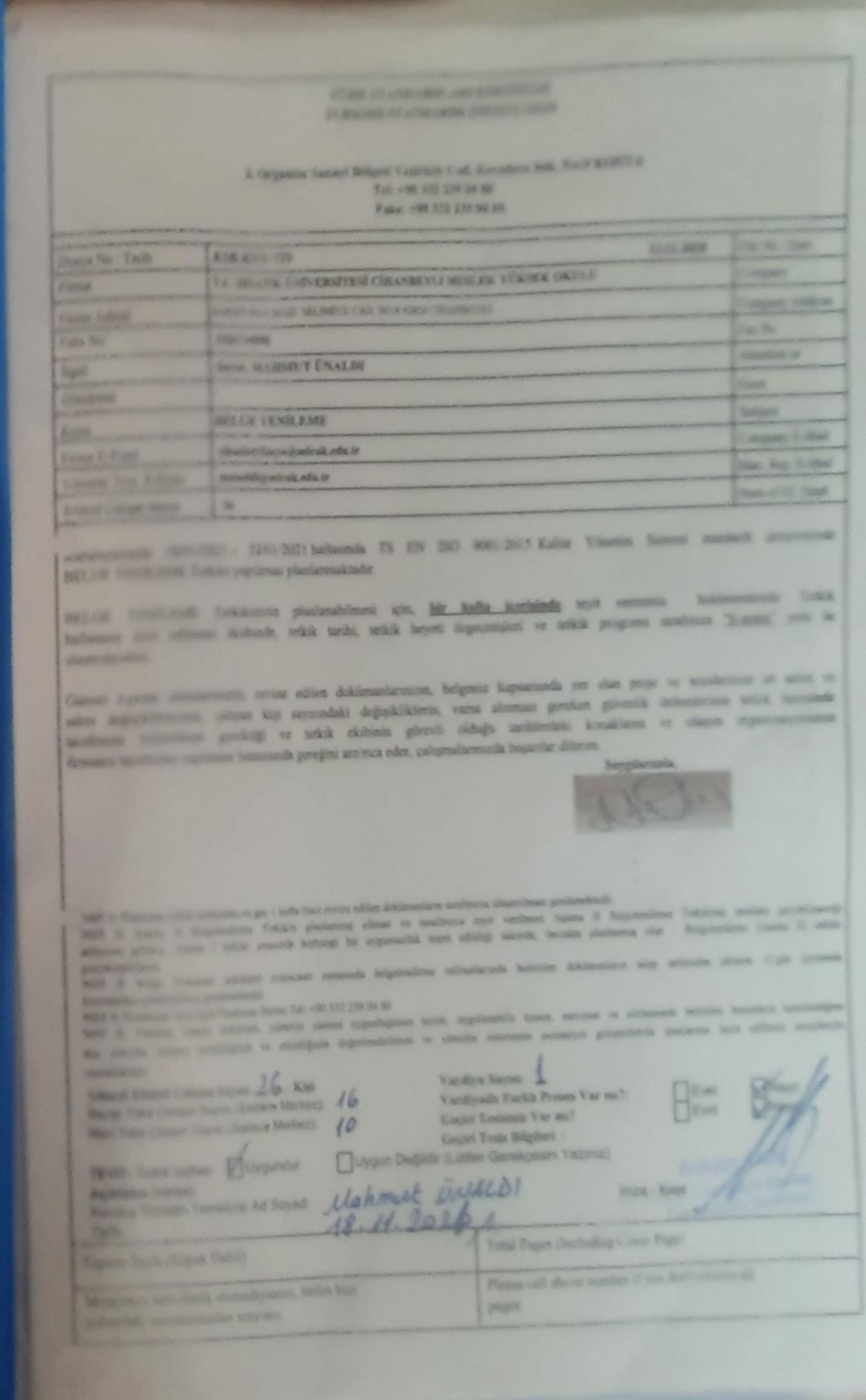
SİSTEMDEKİ SÜREKLİ CANLI EVRAKLAR

1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ GELEN / GİDEN EVRAK
2. YGG TOPLANTI TUTANAĞI VE ALINAN KARARLAR
   (Akademik Genel Kurulunun 25/12/2019 tarih ve 02-01 nolu kararı ile **Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları** birleştirilmiş ve kararlar **Akademik Genel Kurul Karar defterinde** muhafaza edilmektedir.)
3. İÇ TETKİK EVRAKLARI
4. UYGUN OLAMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ FORMLARI
5. DÜZELTİCİ FAALİYET FORMLARI
6. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME FORMLARI
7. HİZMET İÇİ EĞİTİMLER
8. KURUMSAL BİLGİ FORMLARI
9. ANKETLER VE İSTATİSTİKLER
10. RİSK ANALİZ VE YÖNETİM PLANLARI
11. SOSYAL-SPOR FAALİYET RAPORLARI

NOKI eco

Kalite Yönetim Sistemi Gelen-Giden Evrak





ÜNİVERSİTEMİZDE BİR ÇOK KONUDA KALİTE KAVRAMINI EN İYİ ANLAYIP, UYGULAYAN ve İLK SIFIR ATIK SİSTEMİNE GEÇEN BİRİM MESLEK YÜKSEKOKULUMUZ OLMUŞTUR

ZENGİN İÇERİKLİ WEB SAYFAMIZDA BİR SÖRF YAPALIM

KATILIMIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ

05 OCAK 2021