



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
BEYŞEHİR ALİ AKKANAT
MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BEY KEK-01
Yayın Tarihi	07.08.2017
Revizyon Tarihi/No	001
Sayfa No	1/47



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
BEYŞEHİR ALİ AKKANAT
MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

BEY KEK-01

07.08.2017

Revizyon: 00

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 1/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	2/47

İÇİNDEKİLER

1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA

- 1.1. Kuruluş Tarihi
- 1.2. Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması
- 1.3. Misyon ve Vizyon
 - 1.3.1. Misyon
 - 1.3.2. Vizyon
- 1.4. Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası
- 1.5. Kapsam
- 1.6. İletişim

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

- 2.1. Kısaltmalar

3. TERİMLER VE TARİFLER

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

- 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması
- 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
 - 4.2.1. İç Konular
 - 4.2.2. Dış Konular
 - 4.2.3. İlgili Taraflar
- 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
- 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

5. LİDERLİK

- 5.1. Liderlik ve Taahhüt
 - 5.1.1. Genel
 - 5.1.2. Müşteri/Öğrenci Odaklılık
- 5.2. Politika
 - 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 2/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	3/47

5.2.1.1. Kalite Hedefleri

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

6. PLANLAMA

- 6.1. Risk, Fırsat ve Aksiyon Belirleme Faaliyetleri
- 6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama
- 6.3. Değişikliklerin Planlanması

7. DESTEK

- 7.1. Kaynaklar
 - 7.1.1. Genel
 - 7.1.2. Kişiler
 - 7.1.3. Alt Yapı
 - 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre
 - 7.1.5. İzleme ve Ölçüm Kaynakları
 - 7.1.6. Ölçüm İzlenebilirliği
 - 7.1.7. Kurumsal Bilgi
- 7.2. Yeterlilik
- 7.3. Farkındalık
- 7.4. İletişim
- 7.5. Doküman Edilmiş Bilgi
 - 7.5.1. Genel
 - 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme
 - 7.5.3. Kayıtların Kontrolü

8. OPERASYON

- 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol
- 8.2. Ürün ve Hizmet İçin Şartlar
 - 8.2.1. Müşteri İle İletişim
 - 8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi
 - 8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi
 - 8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 3/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	4/47

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi (HARİÇ)

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

8.5.3. Müşteriye ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

8.5.4. Muhafaza

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler (HARİÇ)

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

8.6. Hizmet Sunumu

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

9.2. İç Tetkik

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.3. Sürekli İyileştirme

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 4/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	5/47

ÖNSÖZ

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

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

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

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

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

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 5/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	6/47

1. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU HAKKINDA

1.1. Kuruluş Tarihi

Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu 1989-1990 öğretim yılında Turizm ve Otelcilik N.Ö. programı (8 Kız ve 22 Erkek öğrenci, 4 akademik, 1 idari ve 1 geçici Personel) ile öğretime başlamıştır. 1992-1993 öğretim yılında Turizm ve Otelciliğin İ.Ö. ve İşletme Programı, 1995-1996 öğretim yılında Muhasebe Programı açılmış ve toplam öğrenci sayısı 300'e ulaşmıştır. Okulumuz 1997-1998 öğretim yılında kendi binasına taşınmış ve bu yıldan itibaren program ve öğrenci sayısında hızlı bir artış olmuştur. 1999-2000 öğretim yılında Muhasebe Programının ismi değiştirilerek Bilgisayarlı Muhasebe ve Vergi Uygulamaları ismini almıştır ve bu programın İ.Ö. ayrıca Turizm Rehberliği Programı, 2000-2001 öğretim yılında Turizm Rehberliği Programının hazırlık sınıfı, 2001-2002 öğretim yılında İşletme ve Turizm Rehberliği Programlarının İ.Ö. ile 2002-2003 öğretim yılında Turizm ve Otelcilik Programları Hazırlık sınıfları ve Seyahat İşletmeciliği ve Tur Operatörlüğü programları açılmıştır. 2005-2006 öğretim yılında Dış Ticaret programı açılmıştır. 2010- 2011 Öğretim yılında Pazarlama Programı ve Dış Ticaret (İ.Ö) bölümleri açılmıştır. 2012-2013 Öğretim Yılında Lojistik bölümü ve Bankacılık ve Sigortacılık (N.Ö) bölümleri açılmıştır. 2013-2014 Öğretim Yılında Bankacılık Sigortacılık (İ.Ö) bölümü açılmıştır. 2014-2015 Öğretim Yılında Lojistik (İ.Ö) ile Maliye (N.Ö) ve (İ.Ö) bölümleri açılmıştır. 2015-2016 Öğretim Yılında Aşçılık (N.Ö) ile (İ.Ö) ve Yerel Yönetimler (N.Ö) ile (İ.Ö) bölümleri açılmıştır. 2017-2018 Öğretim Yılında Bitkisel ve Hayvansal Üretim, Gıda İşleme ve Bilgisayar Teknolojileri bölümleri açılmıştır. 2020-2021 Öğretim Yılında 9 Bölüm ve 13 Farklı program, 2022-2023 Öğretim Yılında 6 Bölüm ve 10 Farklı program, 2023-2024 Öğretim Yılında 6 Bölüm ve 10 Farklı programlarda okuyan toplam öğrenci sayımız 1563 öğrenciye ulaşmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 6/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	7/47

Fiziki İmkânlar

Yüksekokul Kampüs sahası yaklaşık 98000 m² olup, kampüs sahasında hizmet binası, uluslararası standartlara uygun çok amaçlı kapalı spor kompleksi (1206 m²) ve açık spor kompleksi (1000 m²) tesis edilmiştir. Yüksekokul kampüs sahası içerisinde 400 m² Otopark alanı ve çevre düzenlemesinin yapımı projeye uygun olarak tamamlanmıştır.

Hizmet Binası

Yüksekokul hizmet binası 4 katlı olup 5700 m² kapalı alana sahiptir, bina içerisinde;

- ☐ 1 adet öğrenci kantini (300 kişilik)
- ☐ 1 adet mutfak ve yemek salonu (350 kişilik)
- ☐ 1 adet tam teşekküllü uygulama mutfağı
- ☐ 1 adet tam teşekküllü uygulama restorandı
- ☐ 2 adet bilgisayar laboratuvarı (70 bilgisayarlı)
- ☐ 2 adet dil salonu
- ☐ 17 adet derslik
- ☐ 1 adet müdür odası
- ☐ 2 adet müdür yardımcısı odası
- ☐ 1 adet dinlenme odası
- ☐ 1 adet yüksekokul sekreteri odası
- ☐ 1 adet misafir öğretim elemanları odası
- ☐ 15 adet öğretim görevlisi odası
- ☐ 1 adet hizmetli odası

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 7/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	8/47

- ☐ 1 adet öğrenci toplulukları odası (Bina Dışı)
- ☐ 1 adet ibadethane
- ☐ 1 adet Fotokopi odası
- ☐ 1 adet kütüphane odası (13200 kitaplı) (Bina Dışı)
- ☐ 1 adet sistem odası
- ☐ 1 adet öğrenci işleri odası
- ☐ 1 adet tahakkuk servisi odası
- ☐ 1 adet çay ocağı odası
- ☐ 1 adet kalite yönetim odası
- ☐ 2 adet arşiv odası
- ☐ 4 adet depo (4 bölüm)

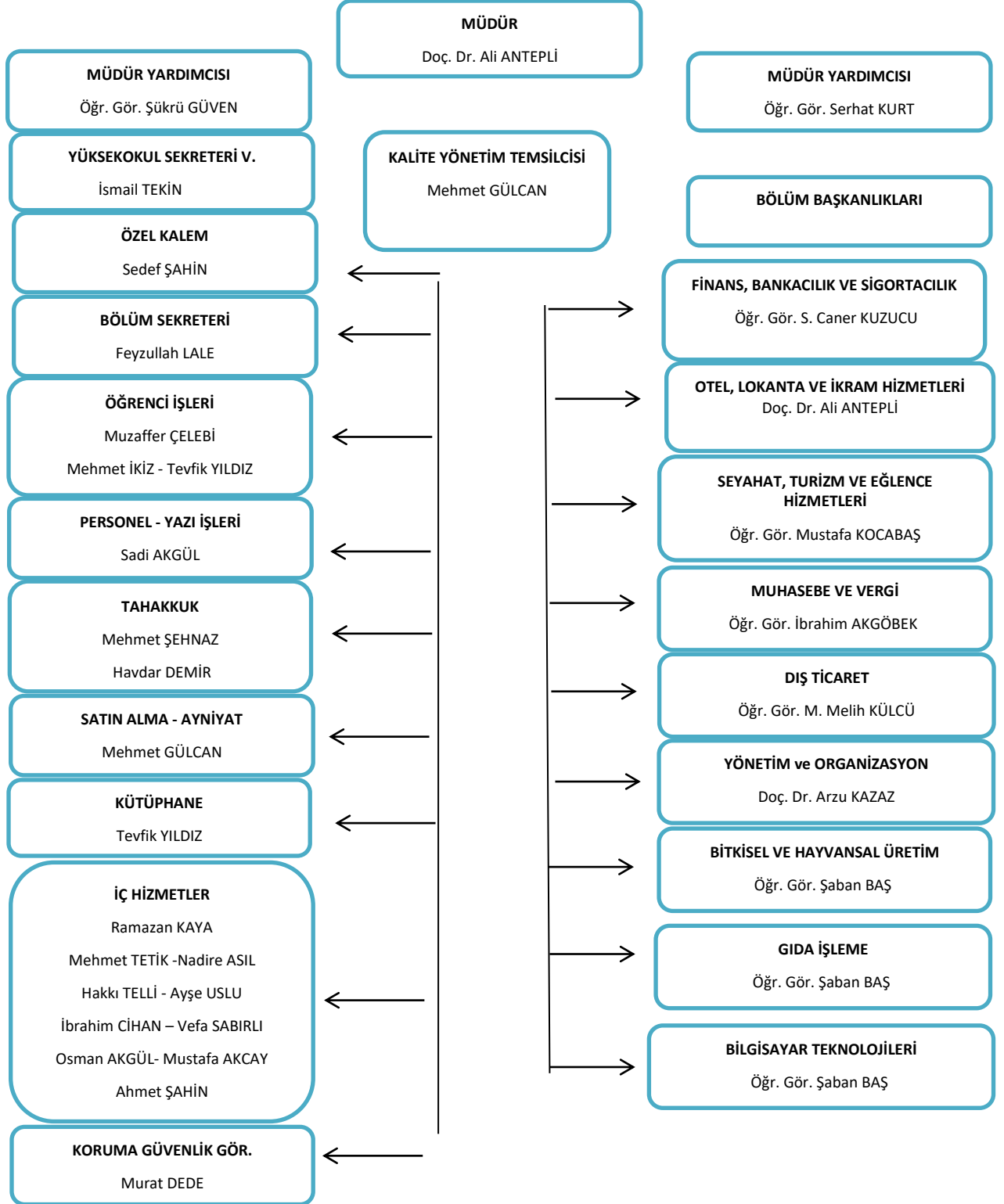
Olarak hizmet vermektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 8/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	



Doküman No	BEY KEK-01
Yayın Tarihi	07.08.2017
Revizyon Tarihi/No	001
Sayfa No	9/47

1.2. Yüksekokulumuz Organizasyon Şeması



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 9/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	10/47

1.3. Misyon ve Vizyon

1.3.1. Misyon

Ülkemizde ve bölgemizde bulunan gençlere eğitim fırsatı vererek evrensel nitelikte bilgi ve teknoloji üreten, araştırmacı, katılımcı, paylaşımcı, sorun çözme yeteneği gelişmiş, çağın gerektirdiği bilgi ve becerilerle donanmış, nitelikli, girişimci, yenilikçi, vatanını ve milletini seven, toplumsal değerlere saygılı insan gücü yetiştirmektir.

1.3.2. Vizyon

İnsanlığın bilimsel, sosyal, kültürel, teknolojik ve ekonomik gelişimi için bilgi üreten, araştırmacı, sorgulayıcı, analitik düşünceye sahip, insan hak ve özgürlüklerine saygılı aydın yöneticiler yetiştiren, üniversite/sanayi/toplum işbirliğini sağlamada öncü, evrensel değerlere saygılı, toplam kalite yönetimi ilkelerini benimseyen ve sürekli gelişmeyi kendine uzak görüşlülük edinen bir kurum olmaktır.

1.4. Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası

- Önce insan anlayışı ile kendine güvenen, sorumluluk alabilen, kendisi ve toplumla barışık, teknolojik gelişmeleri takip eden, geleneği değişimle bütünleştirerek geleceği elinde tutan ve aranan bireyler yetiştirmek,
- Öğretim elemanlarına, akademik ve bilimsel alanlarda tüm gelişmeleri ve yenilikleri yakından takip edebilecekleri özerk ve özgür çalışma ortamını sağlamak,
- Bilgi çağında sürekli öğrenme ilkesiyle hareket eden öğrencilerin çevreye duyarlı ve sosyal bireyler olarak yetişmelerine katkı sağlayacak sanat, spor ve kültür faaliyetlerini desteklemek,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 10/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	11/47

- Bölgemizin bilimsel, ekonomik, kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunmak amacıyla dış paydaşlarımızla ortaklaşa geliştirilecek proje ve programlarda öğrencilerimizin araştırmacı ve uygulayıcı olarak temsili sağlanacaktır.
- Kalite yönetim sisteminin önkoşullarından olan sürekli geliştirme ve iyileştirme ilkesini temel alan yeniliklere, değişime açık bir yapıda ve anlayışta olmak kalite politikamızdır.

1.5. Kapsam

Kalite El Kitabı, TS EN 9001:2015 standardı şartlarının tüm birimlerimizin uygulamasını kapsamaktadır.

1.6. İletişim

Unvanı: T.C. Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu

Adresi: Bademli mevki Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu 42700 Beyşehir / KONYA

Telefon: 0 332 512 1923

Faks: 0 332 512 1434

Web site: http://www.selcuk.edu.tr/beysehir_ali_akkanat_myo/tr

E-mail: beymyo@selcuk.edu.tr

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 11/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	12/47

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

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

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

Bu kaynak hazırlanırken TS EN 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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

2.1. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu (DÖF)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Prosedür (PRD)

Proses (PRS)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 12/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	13/47

Talimat (TLM)

Plan (PLN)

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Meslek Yüksekokulumuzun ana görevi olan Önlisans eğitim hizmetleri konusunda TS EN ISO 9001:2015 Standardı çalışmalarına uygun olarak Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulumuzun kalite politikası, hedefleri ve kalite yönetim sistemi planlamasını etkileyebilecek Kuruluş Bağlamlarını oluşturan hem iç hem de dış paydaşlarla olması muhtemel sorunları dikkate alması zorunluluğu vardır. Bu süreç, kuruluşumuzun hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatlarımızın saptanmasında da en önemli araçtır ve paydaşlarımızın beklentileri ile paydaşların güncellenmesi konuları Yönetim Gözden Geçirme toplantıları aracılığıyla yılda bir kez gözden geçirilecektir. BEYMYO Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında Yüksekokul Müdürlüğü, Bölüm Başkanları, Akademik ve İdari personeller ile yapılan toplantılar sonucunda paydaşlarımızın

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 13/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	14/47

aşağıdaki tablolarda belirtildiği gibi olmasına? 30.12.2022 tarihinde yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında karar verilmiştir.

İÇ HUSUSLAR

Kurum Kültürü, Değerleri ve Yönetim Anlayışı

Akademik Personelin Bağlılığı, Performansı, Yetkinliği ve Yeterliliği

İdari Personelin Bağlılığı, Performansı, Yetkinliği ve Yeterliliği

Teknolojik ve Fiziki Alt Yapının Yeterliliği (Bina, laboratuvar, Sportif Alanlar, vb)

Kurum Organizasyonel Yapısı

İdare ve Yönetime Kolay Ulaşılabilirlik

Eğitim-Öğretim Kalitesi

Kurum Kültürü, Değerleri ve Yönetim

Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu çalışanlarını ortak bir kültür çevresinde birleştirir. Bu kültür ulusal veya kurumsal yasa ve kuralları, ortak değerleri, inanışlar ve davranışları kapsar. Kültür ve değerler kapsamındaki yönetim anlayışıyla etrafında topladığı çalışanlar ve yöneticiler arasındaki çalışma uyumunu sağlar. Kurumsal dayanışmayı artırarak birleştirici ve bütünleştirici bir rol oynar.

Akademik ve İdari Personel

Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim ve öğretim amaçlı kuruluştur. Bu kuruluştaki, öğretim elemanları ve yüksekokulun tüm idari personeli görev almaktadır. Tüm personeller iş akış süresince görev dağılımlarının belirlenerek birbiriyle karıştırılmamasın ve aksatılmamasına dikkat etmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 14/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	15/47

Organizasyonel Yapı

Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun kapsamında Yüksekokul Müdürü yönetiminde, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanlıkları, Kalite Yönetim Kurulu, Yüksekokul Sekreteri ve ilgili bölümlerde görev yapan Öğretim Görevlileri/Üyeleri oluşturur. Yüksekokul sekreteri yönetiminde Özel Kalem, Öğrenci İşleri, Mali İşler, Personel İşleri ve Yardımcı Hizmetler personeli organizasyonel yapıyı oluşturur.

Teknolojik ve Fiziksel 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. SAKIT; Öğretim görevlisi alımlarında kullanılan otomasyon programıdır. MYS ve KBS; kamu harcamalarına yönelik otomasyon programlarıdır. PBS; Personel bilgi sistemidir. E-İMİD; idari ve mali işler otomasyonudur. Personel Not Sistemi; öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri, Üniversite Bilgi Sistemi (UBS) ise öğretim elemanı ve personel özlük bilgilerinin yönetimini sağlayan sistemdir.

4.1.2.Dış Hususlar

Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulumuz dış hususlar dikkate alındığında gerekli parametreler sosyal, siyasal, ekonomik, teknolojik ve yasal unsurlar olarak dikkate alınmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 15/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	16/47

DIŞ HUSUSLAR	
Sosyal - Çevresel unsurlar	Kurumun coğrafi konumu
	Sosyal faaliyetler
	İstihdam oranları
	Salgın Hastalıklar ve Afetler
Ekonomik unsurlar	Proje ve teşvikler
	Gerekli araç ve gereç temini
Siyasi unsurlar	Uluslararası anlaşmalar
	Erasmus faaliyetleri
	Bologna sistemi
	Diploma denkliği ve tanınırlığı
Teknolojik unsurlar	Eğitim alanındaki yenilikler
	Donanımsal yeniliklere erişim
Yasal unsurlar	Ulusal yasalar, kanunlar ve yönetmelikler
	YÖK tarafından belirlenen yönetmelikler ve yönergeler
	Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü tarafından uygulanan yönetmelikler ve yönergeler

1.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu iç ve dış paydaşlarımız olan ilgili tarafların (kişi, kurum ve kuruluş) belirlenerek ihtiyaç ve beklentilerine ilişkin tablo hazırlanmıştır. Bu tablo her YGG toplantısında gözden geçirilecektir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 16/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	17/47

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklenti	İlgili Mevzuat ve Süreç
Öğrenciler	Gerekli eğitim ve öğretim olanaklarının sağlanarak kaliteli, tam ve eşit bir eğitim verilmesi, kampüs fiziki imkânları ve ulaşılabilirliğin kolay olması,	https://www.selcuk.edu.tr/Birim/meslek-yuksekokullari/beysehir_ali_akkanat_my0/1853
Öğrenci Velileri	Verilen eğitimin kaliteli ve eşit şekilde olması, dışarıdan gelecek tehdit ve tehlikelere karşı güvenliklerinin sağlanması. Öğrencilerin topluma faydalı birer birey olarak yetişmelerinde yol gösterici olunması.	
Mezunlar	Mezuniyet sonrası kaybedilen diploma ve transkriptlerin yeniden sağlanması.	Kurum otomasyon sistemi, İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
Toplum	Çevrenin korunması ve çevresel etkilere dair olumlu yönde katkı sağlanması; eğitici, sanatsal ve sosyal etkinlikler içeren hizmetlerin verilmesinde öncü olunması.	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
Akademik ve İdari Personel	İş akış süreçleri ile ilgili eksiksiz bilgi verilmesi; özlük haklarının korunması, yetkinliklerinin artırılarak eşit oranda iş dağılımının sağlanması ve kişisel verilerinin korunması; dış tehdit ve tehlikelere karşı güvenliklerinin sağlanması.	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
S.Ü. Rektörlüğü	Öğrenci, Personel vb. Eğitim Öğretim Sürecine ilişkin verilerin rutin olarak Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü ve/veya Rektörlüğe bağlı birimlere bildirilmesi ya da talep edilmesi. (Yazılı ya da Online)	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
YÖK	Öğrenci, Personel vb. Eğitim Öğretim Sürecine ilişkin verilerin rutin olarak YÖK' e bildirilmesi ya da talep edilmesi. (Y yazılı ya da Online)	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 17/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	18/47

KYK	Öğrencilerin yurt ve maddi ihtiyaçları için belirli bilgilerinin talep edilmesi.	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
Beyşehir Askerlik Şube Müdürlüğü	Erkek Öğrencilerin Askerlik, Tecil ya da Tecil Bozma vb. işlemleri ile ilgili verilerin rutin olarak bildirilmesi ya da talep edilmesi.	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
Beyşehir Kaymakam lığı	Resmi Bayramlar ile Özel Gün ve Haftalar ile ilgili Kaymakamlığın düzenlediği faaliyetlere katılımın sağlanmasının talep edilmesi, Kaymakamlık Makamının; Konya Valiliğine periyodik olarak verdiği brifinglerde kullanılmak üzere Meslek Yüksekokulumuza ait bilgilerin talep edilmesi.	Düzenlenecek faaliyetlerin yüksekokulumuza önceden haber verilmesi sonucu katılacak personelin durumdan haberdar edilmesi ve ilgili personelle iletişime geçilmesi için bilgilerinin verilmesi, İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
İlgili Bakanlıklar	Kuruluşun kapsamı ile ilgili Öğrenci ya da Personel alımına dair kriter ve uygulamaları belirleyen bakanlıklar, Kuruluşun Mali İşlerinde sorumlu olduğu Kanun ve Yönetmeliklere dair kriter ve uygulamaları belirleyen bakanlıklar, Öğrencilerin stajları ile ilgili verileri talep eden bakanlıklar.	İlgili Kanun ve Yönetmeliklere uyum,
TSE	ISO 9001:2015 Kalite standartları, sürekli iyileştirme ve denetim şartlarına uyum.	ISO 9001:2015 Şartları

NOT: Kalite El Kitabında bulunan 4.KURULUŞUN BAĞLAMI bölümünde değişiklik yapılmayacak olup, güncel olarak

KRB-YGG-03 KURULUŞ BAĞLAMLARI'nda düzenlenecek ve takip edilecektir.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

> Akademik Görev Tanımları

> İdari Görev Tanımları

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi (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. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda verilmiştir:

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 18/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Yayın Tarihi Revizyon Tarihi/No Sayfa No	BEY KEK-01 07.08.2017 001 19/47
--	---------------------------	--	--

• **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 Yükseköğretim Kurulu (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 dâhil bir kalite yönetim sistemi 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 Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilecektir.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

>	Öğrenci Kayıt Prosesi.....	ÖK-PS-01
>	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi.....	EÖH-PS-02
>	Sosyal Faaliyetler Prosesi.....	SF-PS-05
>	Satın Alma Prosesi.....	SA-PS-03
>	Hizmet içi Eğitim Prosesi.....	HİE-PS-04
>	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi.....	YGG-PS-06

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

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	Hizmet içi Eğitim Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Y GG	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 19/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	20/47

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel Bilgiler

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

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 20/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	21/47

5.1.2. Müşteri /Öğrenci odaklılık

Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulunun hizmet verdiği öğrenciler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri kapsamaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRD-001)
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İzleme Formu (FRM-011)
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM-022)

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması ve Duyurulması

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

Kalite Politikası'nın kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için kurum çalışanlarına imza karşılığında teslim edilmiş, belge kayıt altına alınmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmış ve okul web sayfasında duyurulmuştur. Kalite Politikası'nın 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 21/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	22/47

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı (KEK),
- Kalite politikası (Okul Web Sayfası)

5.2.1.1. Kalite Hedefleri

Yüksekokulumuz Kalite Koordinasyon Kurulu, uygun olan her bir faaliyet ve düzeyde yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve takip etmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, hedefler oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir.

Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (PRS-009)

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 22/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	23/47

Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş ve bu amaca yönelik olarak görev, yetki ve sorumluluk yönergeleri hazırlanmıştır.

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

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Müdür-Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GT-001)
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT-002)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-003)
- Yüksekokul Sekreteri Görev Tanımı (GT-004)
- Bölüm Başkanı Görev Tanımı (GT-005)
- Öğretim Üyesi-Görevlisi Görev Tanımı (GT-006)
- Personel İşleri Görev Tanımı (GT-007)
- Mali İşler Görev Tanımı (GT-008)
- Satın Alma – Taşınır Mal Kayıt- Kontrol İşlemleri Personeli Görev Tanımı (GT-009)
- Öğrenci İşleri Personeli Görev Tanımı (GT-010)
- Yardımcı Hizmetler Personeli Görev Tanımı (GT-012)

6. PLANLAMA

6.1. Risk, Fırsatları ve Aksiyon Belirleme Faaliyetleri

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

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 23/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	24/47

REFERANS

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PRD-002)
- Risk Analiz Formu (FRM-026)

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Kalite amaçları kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate almaktadır. Aynı zamanda kalite amaçları uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

REFERANS

- Kalite Yönetim Sistemi Planı
- Kalite El Kitabı (KEK)

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyarsa, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

REFERANS

- İç Denetim Prosedürü (PRD-003)
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PRD-006)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 24/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	25/47

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

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

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

Yüksekokulumuz, üst yönetimden bir üyeyi kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması ve Yüksekokulun Birimlerinde ve yönetim kademelerinde ihtiyaçların sağlanması için, Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli doğrulamaları yapmak için hizmet verilen birimleri kapsayan Kalite Koordinasyon Kurulu belirlenmiştir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT-002)

7.1.2. Kişiler

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 25/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	26/47

Yüksekokulumuz Birimleri çalışanlarına verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Hizmetiçi Eğitim Uygulamaları Prosedürü ile düzenlenmiştir.

REFERANS

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Hizmetiçi Eğitim Uygulamaları Prosedürü
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi
- Hizmetiçi Eğitim İş Akış Şeması
- Görev Tanımları
- Personel Listesi Formu
- Personel Eğitim Kartı

7.1.3. Alt Yapı

Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

REFERANS

- Satın Alma Prosesi (BEY-SAT-ALM--PRS-004)
- Yıllık Bakım Formu (FRM-016)

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Yüksekokulumuz Birimlerinin hizmetleri genellikle binanın durumuna göre mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ofislerimizin ısısı, talimatlara uyularak sağlanmaktadır. Gürültü, nem ve aydınlatma konusunda yeterli şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır.

REFERANS

- Sınıf Kullanım Takip Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 26/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	27/47

7.1.5.1 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Yüksekokulumuz, madde ile araçları ve kaynakları kullanılmamaktadır. (Bu madde Hariç tutulmuştur.)

İLGİLİ DOKÜMANLAR

Satın Alma Prosesi (BEY-SAT-ALM--PRS-04)

7.1.5.2

Yüksekokulumuzda bulunan Aşçılık bölümüne ait uygulama mutfağımızın cihazları, Sınıflarda bulunan projeksiyon cihazları ile Labarotuarlarda bulunan bilgisayarlar eğitim öğretim yılı başında kontrolleri yapılarak bu araçların kontrolü sağlanmaktadır.

➤ Bakım Onarım Planı (PLN-006)

➤ 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 Koordinasyon Kurulu tarafından sağlanır. Kalite el kitabına herhangi bir birimden ulaşılacak istenmesi halinde Kalite Koordinasyon Kurulu, 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 Doküman Edilmiş Bilgi, vb.den oluşur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

➤ Kalite El Kitabı (KEK)

7.2. Yeterlilik

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 27/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	28/47

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.

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.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Müdür/Harcama Yetkilisi Görev Tanımı (GT-001)
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (GT-002)
- Müdür Yardımcısı Görev Tanımı (GT-003)
- Öğretim Görevlileri/Üyeleri Görev Tanımı (GT-004)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 28/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	29/47

- Eğitim Kayıt Formu (FRM-002)
- Eğitim Katılım Formu (FRM-013)
- Personel Eğitim Formu (FRM-015)

7.3. Farkındalık

Yüksekokulumuz personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

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
- Dilek, Öneri ve Şikayet kutuları,

Gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç İletişim Formu (FRM-003)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 29/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	30/47

- Eğitim Kayıt Formu (FRM-012)
- Eğitim Katılım Formu (FRM-013)
- Eğitim Değerlendirme Formu (FRM-014)
- Personel Eğitim Formu (FRM-015)
- Toplantı Çağrı Formu (FRM-017)
- Toplantı Sonuç Raporu Formu (FRM-018)

7.5. Doküman 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 önleyici faaliyet prosedürlerini,
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan talimatlar, şemalar, görev tanımları, planlar ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 30/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	31/47

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Politikası (KEK)
- Hedef Eylem Planı (PLN-001)
- Kalite Yönetim Sistemi Planı (PLN-002)
- Kalite El Kitabı
- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- İç Denetim Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Yüksekokulumuz dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdaki referans bilgileri güvence altına alır.

REFERANS

- Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Güncel Doküman Listesi (LST-001)
- Doküman Dağıtım Formu (FRM-001)
- Doküman Takip Formu (FRM-002)

7.5.3. Kayıtların Kontrolü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 31/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	32/47

- 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.
- Kalite yönetim sistemi kayıtları, Kalite Kayıtları Listesinde doküman no, doküman adı, birimde saklama süresi, arşivde saklama süresi ve kaydın tutulduğu birimler olarak tanımlanır.
- Birimler oluşturdukları kayıtları birimlerinde dosyalarda, klasörlerde, dolaplarda yangından, ıstıdan ve rutubetten koruyacak şekilde muhafaza ederler. Arşivdeki kalite kayıtları Kalite Koordinasyon Kurulu tarafından gerekli tedbirler alınarak saklanır.
- Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması ve saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin yapılması amacıyla Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

REFERANS

- Kalite Kayıtları Listesi (LST-003)
- Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü (PRD-006)

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 32/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	33/47

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Rektörlüğümüzce 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 belirtir 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.

REFERANS

- Öğrenci Kayıt Prosesi (BEY-ÖĞR-KAY-PRS-001)
- Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi (BEY-EĞT-PRS-002)
- Sosyal Faaliyetler Prosesi (BEY-SOS-FAAL-PRS-004)
- Satın Alma Prosesi (BEY-SAT-ALM--PRS-05)
- Hizmetiçi Eğitim Prosesi (BEY-HİZ-EĞT-PRS-03)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi (BEY-YGG--PRS-06)

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, okulumuz giriş,1.ve 2. Katında bulunan yansılarla, yüksekokulumuz web sayfası ve SMS (kısa mesaj) kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Yüksekokulumuz Birimlerine özel olarak öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 33/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	34/47

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 Koordinasyon Kuruluna dilek/istek ve şikayetlerini bildirebilirler.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Öğrenci Dilek/İstek/Şikayet Formu (FRM-019)
- Okul Memnuniyet Anket Formu (FRM-006)
- Anket Değerlendirme Talimatı (TLM-003)

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

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

Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 34/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	35/47

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

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve 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.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Satın Alma Prosedürü (BEY- SAT-PRS-04)

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

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.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Rektörlüğümüz Merkez Teşkilatı 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 35/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	36/47

REFERANS

- Satın Alma Prosesi (BEY- SAT-PRS-04)
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Ürün ve 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 dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

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

İLGİLİ DOKÜMANLAR

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

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 36/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	37/47

veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması EBYs, Arşiv sistemi ve Dokümanların elden imza karşılığı teslimi sistemleri kullanılmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Arşiv Kayıt Formu (FRM-025)
- Arşivleme Talimatı (TLM-006)
- Doküman Dağıtım Formu (FRM-001)
- Doküman Takip Formu (FRM-002)

8.5.3. Müşteri ve 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 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 arşiv ya da dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Yüksekokulumuzca düzenlenen gösteri, konser, fuar, sergi vb. programlara gönderilecek taşınır basılı ve görsel materyallerin vb. araçların depolanmasında, sunum

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 37/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	38/47

mahalline gönderilmesinde, sunumunda ve geri dönüşünde zarar görmemesi için birimlerince belirlenen talimatlar doğrultusunda korunması sağlanır.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Uygulanmamaktadır.

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. Hizmet Sunumu

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

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Yüksekokulumuz hizmetlerinin uygunluğu Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

REFERANS

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü (PRD-004)

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 38/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	39/47

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 önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

REFERANS

- İç Denetim Prosedürü (PRD -003)
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRD-001)

9.1.1. Genel

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

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

REFERANS

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- Memnuniyet Anketi
- Öneri Şikâyet Formu

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 39/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	40/47

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. Tüm süreçlerin performans parametreleri Proses Performans İzleme Formu üzerinden izlenmektedir.

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi Proses Performans İzleme Formu ile kayıt altına alınır. İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Kalite Sorumluları ve 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 amacıyla;

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 40/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	41/47

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 önleyici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

REFERANS

- Proses Performans İzleme Formu
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü

9.2. İç Tetkik

Dokümanite 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.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 41/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	42/47

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,
- Ekip liderinin belirlenmesi,

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

Onaylanan İç Tetkik Planının muhafazası Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması, planın Kalite Koordinasyon Ekibi tarafından Kurumun web sayfasında yayınlanması suretiyle gerçekleştirilir. İhtiyaç duyulduğunda Başkan'ın teklifi Yönetim Temsilcisinin uygun görüşü ile İç Tetkik Planında değişiklik yapılabilir.

REFERANS

- İç Tetkik Prosedürü
- Doküman Edilmiş Çıktının Kontrolü Prosedürü

Tetkik Soru Listesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 42/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	43/47

İç Tetkik Planı

İç Tetkik soru Listesi

Tetkik Uygunsuzluk Rapor 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 (Birim Kalite Ekiplerinden) katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Koordinasyon Ekibi yapar ve kayıtlarını saklar.

REFERANS

➤ Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, Kalite Koordinasyon Ekibi, Birim Kalite Ekiplerinden 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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 43/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	44/47

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;

- 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 Önleyici 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 44/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	45/47

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Koordinasyon Ekibi 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;

- 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 Koordinasyon Ekibi tarafından Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

REFERANS

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi
- Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 45/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	46/47

10.1. Genel

Yüksekokulumuz hizmetlerinde müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

REFERANS

- Risk ve Fırsatlar Prosedürü
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Memnuniyet Anketleri

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

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

REFERANS

- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

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. Proseslerde performans göstergesi, Proses Performans İzleme Formu üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 46/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	BEY KEK-01
		Yayın Tarihi	07.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	001
		Sayfa No	47/47

REFERANS

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü
- Proses Performans İzleme Formu
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 47/47
Bil. İşl. Mehmet GÜLCAN	Doç. Dr. Ali ANTEPLİ	