



**KAPADOKYA
MESLEK YÜKSEKOKULU**

KALİTE EL KİTABI

İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
DOKÜMAN NO	KEK-001
REV. NO .	01
REV. TAR.	TEMMUZ 2016

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	2
ÖNSÖZ	4
REVİZYON LİSTESİ.....	5
EL KİTABI DAĞITIM LİSTESİ	6
ONAY.....	7
1. GENEL	8
2. EL KİTABI REVİZYON VE DAĞITIMI:	8
FİRMA TANITIMI	9
VİZYONUMUZ.....	11
KALİTE POLİTİKAMIZ	11
1. AMAÇ.....	12
2. KAPSAM.....	12
3. HARIÇ TUTULAN STANDART MADDELERİ	12
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	13
4.1. GENEL ŞARTLAR	13
4.2. DÖKÜMANTASYON ŞARTLARI	14
4.2.1. Kalite Sistemi Dokümantasyon yapısı.....	14
4.2.2 Kalite el kitabı	15
4.2.3 Dokümanların kontrolü	15
4.2.4 Kayıtların kontrolü.....	16
5. YÖNETİM SORUMLULUĞU	17
5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ	17
5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK.....	17
5.3. KALİTE POLİTİKASI	18
5.4. PLANLAMA.....	19
5.4.1.Kalite Hedefleri.....	19
5.4.2.Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	19
5.5. SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM	19
5.5.1.Sorumluluk ve Yetki.....	19
5.5.2.Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Sorumluları	20
5.5.3.İç İletişim	20
5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	21
6. KAYNAK YÖNETİMİ	21
6.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI	21
6.2. İNSAN KAYNAKLARI.....	22
6.2.1.Genel	22

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
--	----------------------	----------------------------------

6.2.2.Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık	22
6.3. ALT YAPI	23
6.4.ÇALIŞMA ORTAMI	24
7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	24
7.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI	24
7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSELER	25
7.2.1.Hizmete ilişkin şartların belirlenmesi	25
7.3. TASARIM VE GELİŞTİRME	26
7.4. SATIN ALMA	26
7.4.1.Satınalma Prosesi	26
7.4.2.Satınalma Bilgisi.....	27
7.4.3.Satın Alınan Ürünün Doğrulanması:.....	27
7.5. HİZMETİN SUNUMU	27
7.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü.....	27
7.5.2. Üretim ve Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerliliği:.....	27
7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik:.....	28
7.5.4. Müşteri Mülkiyeti	28
7.5.5. Ürünün Muhafazası	29
7.6. İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü	29
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	30
8.1. GENEL	30
8.2. İZLEME VE ÖLÇME	30
8.2.1. Müşteri Memnuniyeti	30
8.2.2. İç Tetkik	30
8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	31
8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi.....	31
8.3. UYGUN OLMAYAN HİZMET KONTROLÜ	32
8.4. VERİ ANALİZİ	32
8.5. İYİLEŞTİRME	33
8.5.1. Sürekli İyileştirme	33
8.5.2. Düzeltici Faaliyet	33
8.5.3. Önleyici Faaliyet	34

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---



DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	4 / 34

ÖNSÖZ

Bu El Kitabı Kapadokya Meslek Yüksekokulunun kalite, plan, program, politika ve hedeflerini ortaya koyar. Kurumumuzda yürütülen eğitim hizmetleri ile kaliteyi bir yaşam tarzı olarak benimsemeyi, Kurumumuzdan hizmet alan kişi kurum ve kuruluşlara, dürüst ve prensipli kararlarla maksimum kalitede hizmet vermeyi kendisine amaç edinmiştir.

Kalite Yönetim sistemi ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını sürdürmeye başlamış olan kurumumuz ISO–9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini etkin bir şekilde uygulamaya başlamıştır. Sistemimiz Yükseköğretim Kurumlarında Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği dikkate alınarak yapılandırılmıştır.

Kapadokya Meslek Yüksekokulu en iyi eğitim hizmeti verme ilkesini prensip edinerek verilen eğitim hizmetinin kalite seviyesini her zaman en üst seviyede tutmayı ilke edinmiştir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---



DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	5 / 34

REVİZYON LİSTESİ

S/N	BÖLÜM	SAY/NO	AÇIKLAMA	TARİH	RVZ. NO	YAPAN
01			El Kitabının tamamında genel değişiklik yapıldı	11.07.2016	01	Kalite Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN:

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY:

KMYO MÜDÜRÜ

İLK YAYIN TARİHİ:

TEMMUZ 2015



**KAPADOKYA
MESLEK YÜKSEKOKULU**

KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	6 / 34

EL KİTABI DAĞITIM LİSTESİ

DOKÜMAN NO	BİRİM	DAĞITIM	TARİH	KONTROLLÜ/ KONTROLSÜZ	TOPLAM SAYFA
KEK-001	Tüm Yüksekokul Personeli	Elektronik Ortam	11.07.2016	KONTROLSÜZ	34

HAZIRLAYAN:

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY:

KMYO MÜDÜRÜ

İLK YAYIN TARİHİ:

TEMMUZ 2015

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	7 / 34

ONAY

Bu El Kitabının ISO-9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi gereklerine göre çalışmalarını yürüten Kapadokya Meslek Yüksekokulunun; Kalite Yönetim Sistemini, Kalite Politikasını, Hedeflerini ve Sistem Dokümantasyonunu kapsadığını ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğine uygun olduğunu taahhüt ederiz.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	8 / 34

1. GENEL

Kalite El Kitabı'nın revizyonu ve dağıtımı Kalite ve Program Geliştirme Biriminin sorumluluğundadır.

Birimlerin Revizyon istekleri Dokümantasyon Prosedürü esaslarına göre değerlendirilir. Ayrıca Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite El Kitabını yılda en az bir defa gözden geçirir gerekli görülen değişiklikleri yapar ve güncellenmesi gereken dokümanların güncelleştirilmesini sağlayarak üst yönetimin onayına sunar.

2. EL KİTABI REVİZYON VE DAĞITIMI:

Kalite El Kitabında yapılan revizyonun duyurulması işleminde aşağıdaki işlemler takip edilir.

- 2.1. Yapılan tüm revizyonlar, Kalite El Kitabının kontrollü nüshalarını ellerinde bulunduran birimlere dağıtılır.
- 2.2. Revizyonlar," Revizyon Listesine" işlenir ve bir sıra numarası verilir.
- 2.3. Revizyonlar,(Doküman Dağıtım / Toplama ve Revizyon Takip Formu) ekinde, revize edilmiş geçerli sayfalar ile birlikte gönderilir, imza karşılığı teslim edilir ve eski nüshaları toplanır.
- 2.4. Kalite El Kitabının kontrollü nüshalarını bulunduran birimlerde, en son revizyonlu sayfaların bulunması Kalite Sisteminin iç denetimi sırasında kontrol edilir.
- 2.5. Revizyon yapılan sayfalara revizyon numaraları (01,02,03....),yapılan revizyon, tarih, revizyonu yapan ve onay haneleri işlenir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	9 / 34

FİRMA TANITIMI

1. Yüksekokulun Adı

KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU

2. Logosu



3. Kullanılan Adı

KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU

4. Kuruluş Adresi

50420 - Mustafapaşa, Ürgüp / Nevşehir

Telefon: 0 (384) 353 50 09 Faks: 0 384 353 51 25

Sabiha Gökçen Havalimanı C – Blok, 34912 Pendik / İstanbul

Telefon: 0 (216) 588 00 10 Faks: 0 (216) 588 00 12

www.kapadokya.edu.tr

5. Kuruluş Tarihi

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, Bakanlar Kurulu'nun 03.07.2008 tarih ve 2008/13861 sayılı kararı ile kurulmuş ve kuruluş kararnamesi 12 Temmuz 2008 tarih ve 26934 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

6. Faaliyet Konusu

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda eğitim ve idari hizmetler verilmektedir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	10 / 34

7. Tarihçe

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı tarafından kurulmuştur.

İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı birçok sektörde yetişen insan kaynağının mesleki ve davranışsal gelişimine katkı sağlamak ve sektöre nitelikli insan kaynağı sağlayacak yükseköğretim faaliyetlerinde bulunmak amacıyla işadamları ve aydınlar tarafından kurulmuştur.

Kapadokya Meslek Yüksekokulu yönetim ve organizasyonu, 2547 sayılı kanun ve bu kanuna göre çıkarılan Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliğine göre gerçekleştirilmiştir.

Mütevelli Heyet, Yüksekokulun en yüksek karar organı olup Yüksekokulun tüzel kişiliğini temsil etmektedir. Mütevelli Heyeti üyeleri, Vakıf yönetim organı tarafından, yaş sınırlaması hariç devlet memuru olma niteliklerine sahip adaylar arasından dört yıl süre için seçilen üyelere oluşmaktadır.

Müdür, yüksekokulun en üst akademik yöneticisidir. Müdür, Yükseköğretim Kurulunun olumlu görüşü alınarak Mütevelli Heyeti tarafından üç yıl için atanmıştır. Müdür, yüksekokulun akademik başarısını en üst düzeye ulaştırma sorumluluğu taşımaktadır ve bilimsel üretimin artması, eğitim öğretim ve hizmet standartlarının iyileştirilmesi için akademik ve idari personeli yönlendirmektedir.

Yüksekokul organları; Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Kurulu ve Yüksekokul Yönetim Kurulundan oluşmaktadır. İdari yapının başında bir yüksekokul sekreteri, yüksekokul sekreterliğine bağlı birim başkanları, birim sorumluları ve diğer görevliler bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	11 / 34

VİZYONUMUZ

Kapadokya Meslek Yüksekokulunun vizyonu, ekonominin gerçek aktörleri olan ara-elemanların eğitim ve öğretim standartlarını küresel akranlarıyla yenisebilecekleri evrensel düzeye yükseltmek, yaygınlaştırmak, idame ettirmek, mesleki eğitime dinamizm ve itibar kazandırmaktır.

- Hızla küreselleşen dünyanın değişimine senkronize olmak, gelişmelerin ardında kalmamak, uluslararası standartlardan ödün vermemek;
- Eğitim programlarımızı, Selçuklu dönemindeki Ahi, Osmanlı dönemindeki Lonca teşkilatlarında uygulanan yol, yöntem ve usullerle zenginleştirmek. Usta-çırak ilişkisini günümüzün pedagoji anlayışını desteklemesini sağlamak;
- Siyaset, sanayi, ticaret ve iş dünyası ile iletişim içinde ve insan kaynakları kuruluşları ile yakın temasta olmak suretiyle müfredatın 21.yüzyıl gereksinimlerini ve dinamizmini yansıttığından emin olmak;
- Öğretim elemanlarının akademik müktesebatlarının ötesinde, uzmanı oldukları sektörlere ilişkin gelişmeleri, güncel mesele ve trendleri izlemelerini, derslerine yansıtmaları ve talebeleri ile paylaşımlarını sağlamak;
- Görelî ekonomik avantaj/istihdam sağlayan sektör ve işkollarında, öğrencilerinin doğrudan uzmanlık geliştirmelerini sağlamak, kariyer edindirmek; vizyonumuzun ana öğelerini oluşturmaktadır.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Vizyonumuzda belirtilen amacımızı gerçekleştirmek üzere, kurumumuzdan hizmet alanların ve hizmet verenlerin memnuniyetini esas alan kalite anlayışı ile yasalar doğrultusunda, ulusal ve uluslararası kabul edilebilir seviyede eğitim hizmeti vermek, verdiğimiz hizmetin kalitesini sürekli iyileştirmek ana politikamızdır.

KMYO MÜDÜRÜ

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	12 / 34

1. AMAÇ

Kurumumuz, yürürlükteki mevzuat şartlarına ve ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemine uygun şekilde faaliyetlerini sürdürerek, hizmet alanların beklentilerine en iyi şekilde cevap verebilmeyi amaç edinmiştir. Bu doğrultuda sistemin sürekli iyileştirilmesi ve etkinliğinin artırılması amacıyla Kalite Yönetim Sistemini kurmuş ve bu El Kitabını sistemin etkin olarak kullanılması ve çalıştırılması için oluşturmuştur.

2. KAPSAM

Kurumumuz tarafından mevzuat çerçevesinde yerine getirilen faaliyetlerin tümü ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamına alınmıştır. Sistemimiz; 50420 - Mustafapaşa, Ürgüp / Nevşehir ve Sabiha Gökçen Havalimanı C – Blok, 34912 Pendik / İstanbul adreslerinde faaliyette bulunan **Kapadokya Meslek Yüksekokulunda** bulunan bütün birimleri kapsayacak şekilde kurulmuştur.

3. HARIÇ TUTULAN STANDART MADDELERİ

Kapadokya Meslek Yüksekokulu Müdürü ve Yönetim Temsilcisi kapsam dışında tutulacak olan maddelerin tespitinden sorumludur. Kurumumuzda ISO 9001:200 Kalite Yönetim Sisteminin; **7.5.2 (Proseslerin geçerliliği)** maddesi uygulanmadığı için bu maddeler kapsam dışı bırakılmış ve El Kitabı içerisinde ilgili maddelerle açıklama yapılmıştır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	13 / 34

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. GENEL ŞARTLAR

Kurumumuzda, sürekli gelişmeyi ön planda tutmak, büyük hedeflere doğru hızla ilerlemek ilkeleri paralelinde kurumumuzdan hizmet alanlara sunduğu hizmeti yasalara ve standart isteklerine uygun olarak yerine getirmek için ISO 9001:2008 Sistemine göre gerekli dokümantasyonu oluşturmuştur. Kalite Yönetim Sisteminin uygulamasına başlamıştır.

Kalite yönetim sistemimizin gerektirdiği bütün prosesler tanımlanmış ve bu proseslerin Kurumdaki uygulamaları belirlenmiş, proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimleri belirlenmiş, proseslerin etkin uygulanması ve izlenmesini desteklemek için gerekli kaynak ve bilginin mevcudiyeti güvence altına alınmıştır.

Bu proseslerin ölçüm ve analizleri için yöntemler geliştirilmiştir. Planlanmış sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetler sistem içinde oluşturulmuş olan proses planları, proses etkileşim planları ile dokümante edilmiştir.

Bu proseslerin büyük bir kısmı iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir. Bununla birlikte dış kaynaklı hale getirilen süreçlerde de hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlama adına, bu süreçlerin kontrol altında tutulabilmesi için gerekli kontrol metotları Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmaktadır.

Master Doküman Takip Listesi, Kalite El Kitabı'nın eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılır.

Referans : LS002 - Master Doküman Takip Listesi

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	14 / 34

4.2. DÖKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1. Kalite Sistemi Dokümantasyon yapısı

Kurumumuzda oluşturulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu; Yasalar, ISO-9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği şartlarına uygun biçimde hazırlanmıştır.

Kapadokya Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

- Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Kapadokya Meslek Yüksekokulunun hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Stratejik Plan bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Prosedürler, talimatlar, görev yetki ve sorumluluklar vb., süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, Kapadokya MYO'nun Kalite Yönetim Sistemini etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

Kapadokya MYO Kalite Doküman Yönetimi, Kalite Web Sitesi'nde (kalite.kapadokya.edu.tr) tüm personele yayınlanmıştır.

Kapadokya MYO Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Master Doküman Takip Listesinde belirtilmiştir

Referans : LS002 - Master Doküman Takip Listesi

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	15 / 34

4.2.2 Kalite el kitabı

Kurumumuz tarafından, herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve gerekçeleri dâhil olmak üzere kalite yönetim sisteminin kapsamı, kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş dokümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları, kalite yönetim sistemi proseslerinin birbirine olan etkilerinin tarif edilmesi başlıklarını içerisine alan bir kalite el kitabı oluşturulmuş uygulamaya konulmuş ve bunun sürekli iyileştirilmesi ve uygulanabilirliği sağlanmıştır.

4.2.3 Dokümanların kontrolü

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sisteminin gereği olarak Kurumumuz içinde hazırlanan ve dışarıdan temin edilen Dış Kaynaklı dokümanların (kanunlar, tüzükler, yönetmelikler vb.) kontrol altında tutulmasını sağlamak için bir dokümantasyon sistemi kurulmuştur. Bu sistemin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile birlikte gerekli oldukça dokümanlarda revizyon ihtiyacı ortaya çıkacağı düşünülerek, bu konu ile ilgili Dokümantasyon prosedüründe de bahsedildiği gibi dokümanların güncelleştirilmesi ve eskilerin iptal edilmesi gerçekleştirilmektedir. İlk defa yayınlanıp dağıtılan dokümanlarda yapılacak değişiklikler ise yeni bir doküman hazırlanarak gerçekleştirilir. Bu yeni dokümanın revizyon numarası bölümünde bir önceki revizyon numarasını takip eder ve doküman güncelleştirilerek yürürlüğe girer, eskileri iptal edilir.

Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla elde tutulması durumunda bunların uygun bir şekilde ayırt edilmesi Dokümantasyon Prosedüründe yazılı hale getirilmiştir. Ayrıca yürürlükte olan dokümanların revizyonlarını gösteren listeye dokümanların takibi yapılmaktadır. Bunun yanında kurumumuzun uymak zorunda olduğu dış kaynaklı dokümanlar, ilgili kurumların web sitelerinden yüksekokulumuzun ilgili personeli tarafından takip edilerek ve gerek görüldüğünde ilgili kurumlarla yazışmalar yapılarak sürekli olarak güncel tutulmaktadır. Konuyla ilgili Dokümantasyon Prosedüründe yazılarak uygulamaya geçirilmiştir.

Dolayısıyla bu sistem sayesinde sürekli güncel dokümanların kullanılması sağlanmaktadır. Ayrıca verdiği hizmetle ilgili, yasal ve mevzuat şartlarına uygun çalışmalar yapmaktadır. Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar, ilgili birim sorumluları ile koordinasyon kurularak Kalite Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	16 / 34

tarafından hazırlanır ve meslek yüksekokulu müdürü tarafından onaylanır. Dokümanlar bilgisayar ortamında yazılmış ve kullanım alanlarında çevresel şartlardan korunacak şekilde okunabilirliği sağlanmıştır.

4.2.4 Kayıtların kontrolü

Kalite yönetim sisteminin etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için kalite kayıtları oluşturulmuş ve muhafazası sağlanmıştır. Kayıtlar birimlerde ve arşivde okunabilir, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir olmasına dikkat edilerek saklanmaktadır. Kayıtların muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin belirlenmesi amacıyla Kayıtların Kontrolü prosedürü hazırlanmış ve ilgili birimlere dağıtım yapılmıştır.

Kurumumuzda kayıtlar belge üzerinde tutulabildiği gibi elektronik ortamda da tutulabilmektedir. Bilişim programlarının belirli aralıklarla yedekleme işlemleri, Bilgi İşlem Birimi tarafından yürütülerek ilgili kayıtlar saklanmaktadır.

Referanslar: Proses planları

PL-005 Proses Etkileşim Planı

PR-002 Dokümantasyon Prosedürü

PR-001 Kayıtların kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	17 / 34

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

Kurumumuz üst yönetiminin, yasalar, ISO 9001: 2008 ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği gereğince, kalite yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için yapılması gereken faaliyetleri ve sorumlulukları fiilen yerine getirmek için çalışmalarını sürekli iyileştirerek sürdürmektedir.

5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Yüksekokulun üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir. Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Tüm yüksekokulda, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür,
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, yönetimini sağlar,
- Oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.

Referans: Stratejik Plan Hazırlama ve Revizyon Yönergesi
Kalite Komisyonu Yönergesi

5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Kapadokya Meslek Yüksekokulu Kalite Sisteminin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, Kapadokya Meslek Yüksekokulu Kalite Sisteminin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	18 / 34

Kapadokya Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

Öğrenci memnuniyetinin sağlanmasında hizmete yönelik talepler öncelikle belirlenir. Hizmet öncesinde, hizmetin amaçlanan uygulamasına ilişkin şartlar, varsa yasal zorunluluklar açıklığa kavuşturulur.

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda, öğrenci memnuniyetinin sağlanması için organizasyonun öğrenci ile iletişim kanallarını etkin olarak işletmesine önem verilir. Bu sayede hizmetle ilgili unsurlar, öğrenci şikâyet ve beklentileri dikkate alınarak Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyetleri Değerlendirme Talimatında belirtilen iş akışına göre tespit edilir ve gerekli görülen düzenlemeler yapılır.

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda diğer iç ve dış paydaşların da memnuniyetinin sürekli takip edilmesi ve kaydedilmesi için birimler arası koordinasyon sağlanır. Uygulanan paydaş memnuniyet anketleri ve kurulan öneri sistemi geri bildirimleri ile paydaş memnuniyet derecesi belirlenmeye çalışılır.

Referans: Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi

TL-061 Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

TL-039 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

5.3. KALİTE POLİTİKASI

Kalite Politikamız, Kapadokya MYO'nun vizyon ve misyonu ile bağlantılı bir şekilde, stratejik plan hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil edecek şekilde oluşturulmuştur.

Kalite Politikamız, kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Kalite Politikamızın, Kurumumuzun her kademesine iletilmesini anlaşılıp, uygulanmasını sağlamak için eğitimler düzenlenmiş, kurumumuzun muhtelif yerlerine görülebilecek şekilde asılmıştır. Kalite Politikamız Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında amaca uygunluğu açısından gözden geçirilir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	19 / 34

5.4. PLANLAMA

5.4.1.Kalite Hedefleri

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Kapadokya MYO'nun Kalite Hedeflerini oluşturur.

5.4.2.Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

Kapadokya MYO'da Stratejik Planlama Kurulu, Yüksekokul vizyon, misyon ve değerlerine paralel olarak, stratejik amaçları, ve hedefleri belirler, faaliyetler ve performans ölçütleri birimler ve bölümlerle yapılan görüşmeler sonucu müştereken tespit edilir. Stratejik Plan, Mütevelli Heyetinin onayı ile kesinleşir.

5.5. SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM

5.5.1.Sorumluluk ve Yetki

Kurumumuz üst yönetimi organizasyon yapısı kapsamında bulunan bütün birimlerin sorumluluk ve yetkileri ile bunlar arasındaki ilişkileri İdari ve Akademik Teşkilat Yönergesi dikkate alınarak hazırlanmış olan Görev Yetki ve Sorumluluk dokümanlarında tanımlanmıştır.

Kalite sistemi ve dokümanlarının uygulama sorumluluğu ve bu konulardaki yetkiler ilgili Birim/Program Başkanlarına verilmiştir. Birim Müdürleri yetkilerini kendilerine doğrudan bağlı personele devredebilirler. Ancak sorumluluk kendilerinde olup, başkalarına devredemezler.

Kurumumuzdaki yatay ve dikey ilişkiler Organizasyon Şemasında belirtilmiştir.

Referans: Stratejik Plan Hazırlama ve Revizyon Yönergesi
Stratejik Plan
Stratejik Plan Hazırlama ve Revizyon Yönergesi

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	20 / 34

5.5.2. Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Sorumluları

Kurumumuz Üst Yönetimi tarafından Kalite Komisyonu oluşturulmuş; Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için aynı zamanda Kalite Komisyonunun üyesi olan Kalite ve Program Geliştirme Birimi Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır.

Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi Çalışma talimatında belirtilen faaliyetleri yürütür ve sistemin Performansı ile ilgili Kalite Komisyonuna **rapor verir**. Kalite Yönetim Temsilcisi Üst Yönetime sistem kapsamında yapılacakları işaret etmekte ve Kurumunun Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki dış kuruluşlarla olan ilişkisini yönlendirmektedir.

Tüm birimlerde, birimlerin en üst amiri kalite sorumlusu olarak belirlenmiştir. Birim kalite sorumlularının, Kalite Yönetim Sisteminin birimlerinde uygulanması konusunda genel gözetim sorumluluğu vardır ve Kalite Komisyonuna karşı sorumludurlar.

5.5.3. İç İletişim

Kurumumuzdaki iletişim kanallarından biri yönetimin en üst basamağından başlayarak en aşağıya doğru inen iletişim kanalı olup kurum içi yazışma, prosedürler, ilan tahtası, öneri / şikâyet sistemi, raporlama sistemi gibi iletişim araçları kullanılır.

Diğer bir iletişim kanalı ise; üst yönetimin en alt basamağından en üst basamağına doğru astların verdiği raporlar, öneriler ve tepkiler yoluyla bilgi akımı sağlanır.

Üst Yönetimle kendine bağlı alt kademe yöneticiler arasındaki iletişim; kurum içi yazışmalar, raporlama sistemi, haberleşme araçları, duyurular ile gerçekleştirilmektedir.

Aynı düzeydeki yöneticiler arasında, karşılıklı olarak kendilerini ilgilendiren konularda yazılı veya sözlü olarak işbirliği yapılarak iletişim sağlanır.

Referans: Kalite Komisyonu Yönergesi

GYS013 - Kalite ve Program Geliştirme Birimi Başkanı Görev Yetki ve Sorumlulukları

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	21 / 34

5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülür.

Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar Kalite Komisyonu Yönergesinde tanımlanmıştır.

Referans: Kalite Komisyonu Yönergesi

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Kapadokya Meslek Yüksekokulu Mütevelli Heyeti,

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması, için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemekte ve temin etmektedir.

Kurumumuzun sahip olduğu kaynaklar, eğitim-öğretim amaçlı kullanılır ve Makina/Cihaz, alet, aparat, malzeme ve personelden oluşur. Bu kaynakların temini şu şekilde yapılır:

- Makina/Cihaz, alet, aparat ve malzemeler ilgili birim sorumluları tarafından yapılan araştırmalar, ürün cinsi ve yapısına göre teknik şartnamedeki özellikleri dikkate alınarak belirlenir. Belirlenen Makina/Cihaz, alet, aparat ve malzemeler üst yönetimin onayı ile birlikte Satın Alma Birimi tarafından Satın Alma Yönetmeliği ve Satın Alma Yönergesinde belirtilen usuller doğrultusunda ve Satın Alma Talimatında belirtilen yöntemler aracılığı ile yapılır. Satın alma faaliyetlerinde objektiflik ve şeffaflığın sağlanması için satın alınan gerçekleştirileceği şirket/firmalar Yeterlilik Değerlendirme Talimatına göre değerlendirme yapılarak mal/hizmet satın alımı gerçekleştirilir.
- Kurumun ihtiyacı olan sarf malzemeler (kırtasiye, mutfak malzemeleri vb.) için gerekli kaynaklar, bütçenin hazırlanması aşamasında belirlenerek, aktarımları gerçekleştirilir. Satın Alma Yönergesi ve Satın Alma Yönetmeliği yöntem ve usullerine göre yapılan satın alımlar bu malzemeler için hazırlanmış

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	22 / 34

satın alma şartnamelerine göre, İdari Destek ve Teknik Hizmetler Birimi tarafından alımı yapılır ve malzemeleri talep eden birim sorumlusu tarafından kontrol edilerek kabulü yapılır.

3. Kurumun personel ihtiyacı ise kurumun belirlenen personel alım kriterlerine ve yasal kurallara göre temin edilir.

Referans: Kapadokya Meslek Yüksekokulu Satın Alma Yönetmeliği
Kapadokya Meslek Yüksekokulu Satın Alma Yönergesi
İlgili Kalite Yönetim Sistemi Formları

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1.Genel

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda 2547 ve 4857 sayılı kanunlar uyarınca personel istihdam edilmektedir.

Akademik personel alımları, Öğretim Elemanı Görevlendirme Yönergesi, kapsamında gerçekleştirilmektedir.

İdari personel alımlarında, ilgili pozisyonun görev, yetki ve sorumluluk dokümanlarında belirlenen iş ve işlemleri yerine getirecek nitelikte olan adaylar değerlendirilir.

Yüksekokulumuzda hizmet kalitesini etkileyebilecek işi yapan personele, yapılan işin gerektirdiği nitelik seviyesi dikkate alınarak uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olacak özellikler kazandırılır.

6.2.2.Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

Kurumumuz görevin gerektirdiği niteliklere bağlı olarak personel temin etmektedir. Kurumumuzca belirlenmiş görevin gerektirdiği nitelikler doğrultusunda temin edilen personelin eğitimi ise eğitim faaliyetleri kapsamında aşağıda tarif edildiği şekilde yürütülmektedir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	23 / 34

Referans: TL037- İnsan Kaynakları Personel İşleri Talimatı
TL 037 - İnsan Kaynakları Personel İşleri Talimatı
TL 038 - Atama Talimatı
Öğretim Elemanı Görevlendirme Yönergesi

6.3. ALT YAPI

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi)

kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Referanslar: TL067 – Bütçe Hazırlama Talimatı
TL061 – Eğitimin Planlanması Talimatı
FR014 – Arıza Takip Formu
FR023 – Arıza Bildirim Formu

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	24 / 34

6.4.ÇALIŞMA ORTAMI

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, verilen hizmetin istenilen şartlara uygunluğunu ve Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve verimli işletilmesini sağlayacak şekilde gerekli çalışma ortamının şartlarını belirlemiş ve bu doğrultuda sürekliliğini sağlamıştır.

Çalışma ortamının sürekli iyileştirilmesi; öğrenci ve personelin performansı üzerindeki etkisi düşünülerek, değişen ihtiyaçlara zamanında cevap vermek için yüksekokul mali kaynaklarına, yatırım programlarına bağlı olarak yapılmaktadır.

Çalışma Ortamının sürekli iyi tutulması İnsan Kaynakları Birimi Sorumluluğundadır.

Referans: TL007 – İnsan Kaynakları Birim Sorumlusu Çalışma Talimatı

7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

Kapadokya Meslek Yüksekokulu bünyesinde, öğrencilere, akademisyenlere ve idari birim personeline sunulan hizmetler; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine uygun olarak tespit edilen akademik ve idari birimler tarafından gerçekleştirilir.

Kurumumuzda eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek programlar, programların kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	25 / 34

Referans: TL061 – Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.2.1.Hizmete ilişkin şartların belirlenmesi

Kapadokya Meslek Yüksekokulu eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile yüksekokulun mevcut olanakları dikkate alınarak Yüksekokul Tarafından belirlenmekte ve Yüksekokulun web sitesinde yer alan bilgi paketinde ilan edilmektedir.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam sağlanmış, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin metotlar, ilgili prosedürde tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

Öğrenciler kayıt sırasında, “Genel Bilgilendirme, Görev Hak ve Sorumluluklar ile Etik Değerlere Dair Taahhütnamesi” ile öğrencinin yüksekokulumuzun misyonu, vizyonu, değerleri; ücret, burs ve ödeme şartları; öğrenci danışmanlığı ve geri bildirimler; görev, hak ve sorumluluklar ile etik değerler hakkında bilgilendirilir ve Yüksekokul kurallarına uyacaklarını taahhüt ederler.

Referans: FR206 – Genel Bilgilendirme, Görev Hak ve Sorumluluklar ile Etik Değerlere Dair Taahhütname

TL039 – Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	26 / 34

7.3. TASARIM VE GELİŞTİRME

Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Kapadokya Meslek Yüksekokulu yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, Kalite Yönetim Sistemi dokümanları ile tanımlanmıştır.

Referans : TL061 – Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

FR184 – Eğitim Geliştirme Formu

FR186 – Program Değerlendirme Rapor Formatı

FR198 – Program Yeterlilik İşveren Değerlendirme Anketi

FR193 – İşveren ve Mezun Anket Değerlendirme Formu

7.4. SATIN ALMA

7.4.1.Satınalma Prosesi

Kurumumuzda her birimden gelen satın alma talepleri değerlendirilerek yılsonunda yapılan bütçede uygun harcama kalemleri altında Mütevelli Heyet tarafından onaylanır ve yapılacak mal/hizmet alımlarının gerçekleştirilmesi için Satın Alma Yönetmeliği, Satın Alma Yönergesi, Satın Alma Talimatı ve Satın Alma ve Kurum Yeterlilik, Değerlendirme Talimatında belirtilen usul ve esaslar doğrultusunda gerçekleştirilir. Burada amaç tüm girdilerin istenen şartlara uygun olmasını garanti etmektir.

Kurumumuz, tedarikçilerini kurum şartlarını karşılayan ürün sağlama yeteneği temelinde değerlendirir. Kalite, fiyat, teslim ve ödeme koşulları göz önüne alınır. Doğrudan temin ile teklif alma / pazarlık usulünde kurumlar Satın Alma ve Kurum Yeterlilik, Değerlendirme Talimatına göre seçilir. Yeniden değerlendirme için

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	27 / 34

kriterler hazırlanır, değerlendirme sonuçları ve bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan gerekli faaliyetler kayıt altına alınır.

7.4.2.Satınalma Bilgisi

Kurumumuzda satın alınacak malzeme ve hizmetlerin hangi kriterlere göre alınacağı, hangi özellikleri taşıması gerektiği satın alma şartnamelerinde belirtilir. Kurumumuz tarafından sipariş edilen ürünün ya da hizmetin tanımı, miktarı, özelliği belirlenerek tedarikçilere iletilmeden önce şartların tam olarak yerine getirilip getirilmediği gözden geçirilir.

7.4.3.Satın Alınan Ürünün Doğrulanması:

Kurumumuz satın alınan malzeme veya hizmetin satın alma işleminden sonra malzemenin belirtilmiş satın alma şartlarını karşılaması kontrol talimatları ile kontrol altına alınır. Kurumumuz sözleşmede belirtildiği sürece satın alınan malzeme ya da hizmetin doğrulamasını malzeme ya da hizmetin tesislerinde yapabilir.

Referanslar: Kapadokya Meslek Yüksekokulu Satın Alma ve İhale Yönetmeliği

Kapadokya Meslek Yüksekokulu Satın Alma ve İhale Yönergesi

TL040 - Satın Alma Talimatı

TL050 - Satın Alma ve Kurum Yeterlilik, Değerlendirme Talimatı

7.5. HİZMETİN SUNUMU

7.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümante edilmiştir.

7.5.2. Üretim ve Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerliliği:

Kurumumuzda yürütülen faaliyetler gereği bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	28 / 34

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik:

Kapadokya Meslek Yüksekokulu sunduğu hizmetin izlenebilirliğini, oluşturduğu kayıtlarla sağlamaktadır. Bu kayıtlar tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Kapadokya Meslek Yüksekokulunda hizmet tanımı ve izlenebilirliğinden amaç; hizmetin geriye doğru izlenebilirliğini sağlamaktır. Hizmet izlenebilirliği ile ilgili tüm kayıtlar “Kalite Kaydı” olarak saklanır.

Referans: TL061 - Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj evrakları
- Proje ödevleri
- Ders ödevleri
- Ders / sınav kağıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır.

Sınav kâğıtlarının, ödevlerin, staj defterlerinin sonuçlarının öğrenci otomasyonuna girilmesi ve bunların fiziken saklanması dair hususlar Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	29 / 34

7.5.5. Ürünün Muhafazası

Kurumumuzda kullanılan sarf malzemeleri ve eğitim amaçlı kullanılan malzemeler herhangi bir hasara uğramasını önleyecek şekilde muhafaza edilmektedirler. Ayrıca kurumumuz faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, öğrenci kayıtları, eğitim öğretim kayıtları vb. kayıtlar arşivlenerek muhafaza edilmektedirler.

Referans: TL010 – Arşiv Talimatı
TL061 – Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı
TL010 – Arşiv Talimatı

7.6. İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

Kurumumuzda verilen eğitim hizmetlerinde kullanılan ölçü aletlerinin kalibrasyonlarının takibi kontrolü bir sistem dâhilinde yapılmaktadır. Bu sistemde kurum içinde eğitim amacıyla kullanılan tüm alet, cihazlarını tanımlayan, kalibre periyotlarını kapsayan, kalibre yöntemlerini ve yerlerini tanımlayan dokümanlar oluşturulmuştur.

Akademik ve idari birimler tarafından kalibrasyon gerektiren cihazlar için Kalibrasyon Gerektiren Cihaz Listesi hazırlanır. Kalibrasyona tabi her türlü test ve ölçüm cihazı izlenebilirliği olan uygun ortam şartlarına, eğitilmiş personele ve yeterli teçhizata sahip laboratuvarlarda yaptırılır. Sonuçlar alınan sertifikalarla belgelendirilir.

Kalibrasyonu yapılan tüm test ve ölçüm cihazlarının kalibrasyon periyotları, kabul kriterleri ve takibi Kalibrasyon Çağrı Listesiyle takip edilir. Kalibrasyonu yapılan herhangi bir test veya ölçüm aletinin bir sonraki kalibrasyonunda veya kalibrasyon süresi dolmadan hatalı ölçüm yaptığı tespit edildiğinde ilgili birim tarafından kalibrasyon periyodu daraltılır. Her hangi bir cihazın üst üste en az iki kalibrasyonda uygun bulunması durumunda ilgili birim söz konusu cihazın kalibrasyon periyodunu artırabilir.

Kalibrasyon süresi dolmuş veya dolacak olan ölçü ve aletleri ilgili birimler tarafından, Kalibrasyon Çağrı listesine göre idari destek ve teknik hizmetler biriminden istenir. Gelen ölçü aletleri yeniden kalibre

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	30 / 34

yaptırılarak birimlere teslim edilir. Kalibrasyon Çağrı listesinde takip edilen cihazlar kalibrasyon sertifikaları üzerindeki kod numaraları ile takip edilir.

Kullanım esnasında, Kalibrasyon süresi geçmiş veya kalibresi bozulmuş test ve ölçüm cihazları tespit edildiğinde bu cihazlara Hatalı Ölçü Aleti ve Test cihazı raporu tutularak kullanımdan alınır.

Referans: LS005 - Kalibrasyon Çağrı Listesi

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1. GENEL

Kurumumuz üst yönetimi tarafından, verilen hizmetin uygunluğunu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu güvence altına almak ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla istatistiksel yöntemler, müşteri memnuniyetine yönelik anketler, iç tetkikler ve proses kontrol yöntemleri uygulanmaktadır.

8.2. İZLEME VE ÖLÇME

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Kurumumuz Kalite Yönetim Sistemi performansı ölçümlerinden biri olarak kurumun öğrenci ihtiyaçlarını ne dereceye kadar karşıladığını geliştirmiş olduğu anketlerle, yüz yüze görüşmeler, sözlü ve yazılı bildirimler ile ölçmekte ve izlemektedir.

8.2.2. İç Tetkik

Kurum yönetimi tarafından kalite yönetim sisteminin planlanmış düzenlemelere standardın şartlarına ve Kurum tarafından oluşturulan kalite yönetim şartlarına uygun olduğunu, sistemin etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü teyit etmek için planlı aralıklarla iç denetim yapılır. Bu denetimler Kurum yönetimi tarafından atanmış, bağımsız, tarafsız ve eğitilmiş personel tarafından gerçekleştirilir. Çalışmalarda hazırlanmış olan İç Tetkik Prosedürü dikkate alınarak yapılan planlamalar doğrultusunda denetleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilir. Denetleme sonrası takip faaliyetleri sürdürülerek çalışmaların amaca ulaşması sağlanır. Nihai hedef, ulaşılan kalite düzeyinde geriye dönüşleri önlemek, yeni kalite geliştirme faaliyetlerini ortaya çıkarmaktır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	31 / 34

Referans: PR003 – İç Tetkik Prosedürü
Öğrenci Rehberliği ve Danışmanlığı Yönergesi
TL039 - Öğrenci Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kapadokya Meslek Yüksekokulu, Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Proseslerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, stratejik planlama kapsamında belirlenmiş Kalite Yönetim Sistemine ilişkin süreçlerin etkin yürütülmesi durumunda ulaşılmaya hedeflenen iş sonuçlarının düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Referans: PR - 005 - Düzeltici İşlem Prosedürü
PR - 006 – Önleyici İşlem Prosedürü
PR - 003 İç Tetkik Prosedürü
PR - 004 Uygun Olmayan Ürünün (Hizmetin) Kontrolü Prosedürü
Kalite Komisyonu Yönergesi
Stratejik Plan

8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kurumumuzda eğitim hizmetlerinin tam olarak yerine getirildiğini doğrulamak için, hizmet gerçekleştirme proseslerimizin uygun aşamalarında kontroller, ölçümler ve değerlendirmeler yapılmaktadır. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	32 / 34

Bununla birlikte, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

8.3. UYGUN OLMAYAN HİZMET KONTROLÜ

Kapadokya Meslek Yüksekokulundaki kalite sistemimiz, verilen hizmetin belirtilen şartlardan ya da ulusal/uluslararası standartlardan herhangi birisini sağlamadığı, yapılan kontroller sonucunda hatalı olarak ortaya çıktığı durumlar Uygun Olmayan Hizmet olarak tanımlar.

Kapadokya Meslek Yüksekokulunun sunduğu hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır ve uygulanmaktadır.

Referanslar: TL061 – Eğitim Faaliyetlerinin Planlanması ve Organizasyonu Talimatı
Kapadokya Meslek Yüksekokulu Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
PR - 005 - Düzeltici İşlem Prosedürü
PR - 006 - Önleyici İşlem Prosedürü
PR - 003 - İç Tetkik Prosedürü
PR - 004 - Uygun Olmayan Ürünün (Hizmetin) Kontrolü Prosedürü

8.4. VERİ ANALİZİ

Kurumumuz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ana hatlarıyla aşağıdaki konularda veriler toplanır ve analiz edilir;

- Yapılan anketlerden elde edilen veriler,
- Gelen şikâyet ve öneriler,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetler,

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

DOKÜMAN NO	KEK-001
REVZ NO	01
REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
SAYFA NO	33 / 34

Referans: TL076 – Veri Analizi Talimatı

8.5. İYİLEŞTİRME

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Kalite Yönetim sisteminin etkinliği, Kalite Politikasının ve hedeflerinin bütün birimlerde anlaşılıp uygulanmasının sağlanması, tetkik sonuçlarının analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanması ve yönetimin gözden geçirmesi yoluyla iyileştirilmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Kurumumuz, uygunsuzlukların nedenini gidermek ve tekrarını önlemek için gerekli tedbirleri alır. Uygulanan düzeltici faaliyet karşılaşılan uygunsuzluğu sebebini ortadan kaldıracak düzeyde belirlenir. Bu sistemde ilgili prosedürler doğrultusunda tespit edilen uygunsuzluklar etkin bir şekilde dikkate alınmakta; ürün ve kalite sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların sebepleri detaylı bir şekilde araştırılmakta; bu uygunsuzlukların sebeplerini yok etmek için gerekli olan düzeltici faaliyetler tamamlanmakta ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin kontrolü yapılmaktadır. Düzeltici faaliyetler; bu konuda oluşturulan düzeltici faaliyet formuna uygunsuzluk açıkça tarif edilecek şekilde yazılır. Açılan düzeltici faaliyetlerin en geç belirtilen bitiş süresinde ilgili sorumlusu veya onun delege ettiği kişiler tarafından gözden geçirilir.

Referans: PR - 005 - Düzeltici İşlem Prosedürü

PR - 003 - İç Tetkik Prosedürü

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---

 KAPADOKYA MESLEK YÜKSEKOKULU	KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO	KEK-001
		REVZ NO	01
		REVZ TARİHİ	Temmuz 2016
		SAYFA NO	34 / 34

8.5.3. Önleyici Faaliyet

Kurumumuz, potansiyel uygunsuzlukların oluşmaması, nedenlerinin ortadan kaldırılması için istatistiksel teknikler kullanılarak gerekli tedbirleri alır. Uygulanan önleyici faaliyet karşılaşılan potansiyel uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldıracak düzeyde belirlenir. Bu sistemle ilgili prosedürler doğrultusunda; müşteri şikâyetleri ve ürün uygunsuzlukları etkin bir şekilde dikkate alınmakta kalite sistemi ile ilgili olan potansiyel uygunsuzlukların sebepleri detaylı bir şekilde araştırılmakta bu uygunsuzlukların sebeplerini yok etmek için gerekli olan önleyici faaliyetler tanımlanmakta ve önleyici faaliyetlerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin kontrolü yapılmaktadır. Önleyici faaliyetler; bu konuda oluşturulan önleyici faaliyet formuna potansiyel uygunsuzluk açıkça tarif edilecek şekilde yazılır. Açılan önleyici faaliyetlerin en geç belirtilen bitiş süresinde ilgili birim sorumlusu veya onun delege ettiği kişiler tarafından gözden geçirilir.

Referans: PR - 005 - Düzeltici İşlem Prosedürü

PR - 003 - İç Tetkik Prosedürü

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY: KMYO MÜDÜRÜ	İLK YAYIN TARİHİ: TEMMUZ 2015
---	-----------------------------	---