

**Kalite;** bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama derecesidir.

Kalite = Nitelik = Verimlilik = Müşteri beklentilerinin karşılanma düzeyi = Müşteri Memnuniyeti

**Kalite Yönetim Sistemi İlkeleri**

1. Müşteri Odaklılık - Öğrenci
2. Liderlik - Organizasyon Şeması
3. Kişilerin Katılımı - Çalışanlar
4. Proses Yaklaşımı - Süreçler
5. Yönetimde Sistem Yaklaşımı - Hedefler
6. Sürekli İyileştirme - Daha İyisi
7. Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım - Anketler
8. Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri - MEB-YÖK

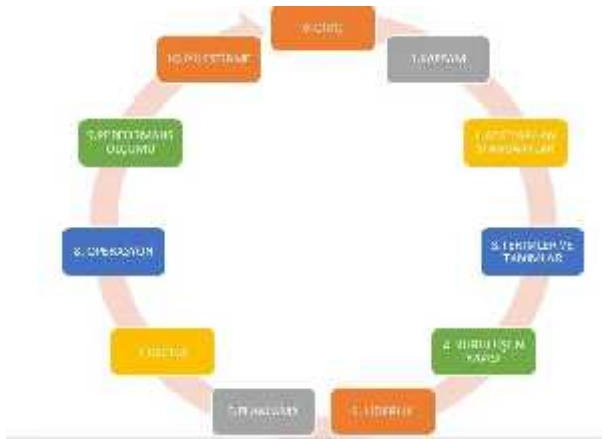


**ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi nedir?**

Firmalar, Kurumlar ve Organizasyonların belirledikleri kendi yönetim sistemlerini tanımlayarak çağın gereği şekilde revize edildiği ve uygulanarak sürekliliğinin sağlandığı ve kendi istekleri ile bağımsız kuruluşlar tarafından denetlettiği bunun sonucunda aldıkları sertifikasyona ISO 9001 2015 Belgesi denir.

**Standard Maddeleri**

1. Kapsam
2. Atıf Yapılan Standartlar
3. Terimler ve Tarifler
4. Kuruluşun Bağlamı
5. Liderlik
6. Planlama
7. Destek
8. Operasyon
9. Performans Değerlendirmesi



**1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI:** Meslek Yüksekokulumuz nitelikli işgücü yetiştirilmesine katkı sunma amacı başta olmak üzere, akademik ve idari süreçlerin hukuka ve kurallara uygun bir şekilde yürütülmesini hedeflemektedir. Yüksekokulumuz, üst düzeyde uygulayıcı meslek elemanı yetiştiren ön lisans eğitim ve öğretim hizmetleri sunan yükseköğretim kurumudur.

**2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR:** S.Ü. Sarayönü Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünün uyması gereken tüm yasa ve yönetmelikler de ilgili kalite dokümanlarında (**Prosedür, Süreçler**) açıklanmıştır. Uyulması gereken ilgili mevzuatın öncelikli olanları aşağıda belirtilmiştir.

T.C. Anayasası, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, S.Ü. Stratejik Planı, Yükseköğretim Kalite Küvencesi Yönetmeliği, Standard Dosya Planı, S.Ü. Staj Yönergesi, S.Ü. Öğrenci Disiplin Yönetmeliği, S.Ü. Açık Erişim ve Kurumsal Arşiv Politikası, S.Ü. Önlisans ve Sınav Yönetmeliği, S.Ü. Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönergesi, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, Diğer ilgili mevzuat

Bu kaynak hazırlanırken TS EN 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

TS EN ISO 9001:2015 KYS de belirtilen temel kavramlar, terimler ve tarifler standart referans alınarak tanımlanır.

**Politika:** Üst yönetim tarafından kabul edilen, kuruluşun amaç ve yönlendirmesi.

**Vizyon:** Üst yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun olmak istediği durum.

**Misyon:** Üst yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun var oluş amacı.

**Strateji:** Uzun vadeli ya da genel amaca ulaşmak için yapılan plan.

### 4. KURULUŞUN BAĞLAM I

**Misyonumuz:** Akademik, bilimsel ve teknolojik yapısıyla ön lisans eğitimi veren okulumuz, araştırmacı, katılımcı, paylaşımcı, sorun çözme yeteneği gelişmiş, çağın gerektirdiği bilgi ve becerilerle donanmış, nitelikli, girişimci, yenilikçi, vatanını ve milletini seven, toplumsal değerlere saygılı öğrenci profiline sahip, sektörün ihtiyaç duyduğu bilgi ve teknolojiye dayalı etkili ve etkin hizmet sunabilecek sorumlu bireyler ve kalifiyeli teknik eleman yetiştirmektir.

**Vizyonumuz:** Toplam Kalite Yönetim Sistemini eğitim-öğretim ve topluma hizmet faaliyetlerinde kullanan, Meslek Yüksekokulumuz Eğitim-Öğretim faaliyetlerini sürdürdüğü Teknik ve İktisadi Bölümlere bağlı programlar ile çağın gerektirdiği bilgi ve teknoloji ile sektörlerdeki ara insan gücü alanında ulusal ve uluslararası düzeyde saygın ve tercih edilen, değişim ve yenilikçiliğe önder olan, mensubu olmaktan gurur duyulan öncü bir eğitim kurumu olmayı kendisine vizyon edinmiştir.

**Kuruluş Tanımı :** Yüksekokulumuz, üst düzeyde uygulayıcı meslek elemanı yetiştiren ön lisans eğitim ve öğretim hizmetleri sunan yükseköğretim kurumudur. İki yıl süre ile eğitim verilmektedir. Mezun olma hakkı kazanan öğrencilere, bağlı bulunduğu üniversiteden ön lisans derecesinde diploma verilir. Teknik bölümlerden mezun olan öğrenciler tekniker unvanı kazanır. Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliğinin 7. Maddesi S.Ü. Sarayönü Meslek Yüksekokulunun tanımlanmasında temel hukuki dayanaktır.

**Kuruluş Tarihi:** Yüksekokulumuz 08.12.1992 tarihinde YÖK tarafından kabul edilen kuruluş kararı ile " Sarayönü Meslek Yüksekokulu" adıyla kurulmuş ve 1992-1993 yılında Sarayönü ilçe merkezinde tahsis edilen binada eğitim öğretime başlamıştır.

#### İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

**İç Hususlar:** Akademik Personel, İdari Personel, Öğrenciler, Rektörlük, Fiziki Altyapı.

**Dış Hususlar:** Yükseköğretim Kurulu (YÖK), Maliye Bakanlığı, Sarayönü Kaymakamlığı, Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Firmalar.

**Proses:** Aralarında birlik olan veya belli bir düzen veya zaman içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay ve hareketler dizisine süreç (proses) denir.

Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır.

### Yükseköğretim Kurumları Proses Şeması ve Eğitim-Öğretim Kalitesini Arttırmaya Yönelik Prosesler



SIRA NO	PROSES ADI/KODU
1	Öğrenci Kayıt Prosesi
2	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
3	Sosyal Faaliyetler Prosesi
4	Satın Alma Prosesi
5	Hizmet İçi Eğitim Prosesi
6	Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosesi

## 5. LİDERLİK

### Liderlik ve Taahhüt

Üst yönetim adına Yükseköğretim Kurumu Müdürü ve Yönetim Temsilcisi, kalite yönetim sisteminin uygulanmasının sürekliliğini ve geliştirilmesini, tüm çalışanların katılımı ile sağlamalıdır.

### Öğrenci Odaklılık

Yükseköğretim kurumumuzun hizmet verdiği öğrencilerin memnuniyetinin artırılması amacıyla öğrenci ihtiyaçları ve beklentileri ilgili tüm iş akışlarına uygun olarak KYS içinde planlanarak karşılanmaktadır. Öğrenci memnuniyeti oluşturma, koruma ve geliştirme konusunda tüm personel verilen yetki ve görev çerçevesinde yerine getirirler. Öğrenci memnuniyetinin izlenmesi, değerlendirilmesi, iş akışları göstergeleri, memnuniyet anketleri, buna bağlı olarak düzeltici-önleyici faaliyetler, kalite politikası gibi dokümanlar öğrenci odaklılığı göstermektedir.

### Kalite Politikamız:

S.Ü. Sarayönü Meslek Yüksekokulu olarak kalite politikamız; akademik ve idari personelimiz ile Kalite Yönetim Sistemi hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyarak, öğrencilerimize verdiği önlisans eğitimi ile, toplumun ihtiyacı olan meslek elemanları yetiştirerek iş piyasasına kazandırmaktır.

### Kalite Politikasının Oluşturulması

Yükseköğretim kurumumuz Birimlerinde; birimler arası koordinasyon, iletişim ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şeması vardır.

Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş ve bu amaca yönelik olarak görev, yetki ve sorumluluk yönergeleri hazırlanmıştır.

[https://www.selcuk.edu.tr/sarayonu\\_my/Ayrinti/1617-gorev-tanimlari](https://www.selcuk.edu.tr/sarayonu_my/Ayrinti/1617-gorev-tanimlari)

## 6. PLANLAMA

Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri belirli bir zaman aralığında, hedeflenen bir sonuca ulaşmadaki sapma olasılığıdır. Risk, çoğunlukla tam ve net olarak bilinemez ya da öngörülemez. Belirsizlik vardır. Risk ve fırsatlar belirlenirken; Sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulur.

### Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

- Çağın ihtiyaçları göz önünde bulundurularak girişimci ve yenilikçi meslek alanları ile ilgili faaliyetlerde bulunmak,
- Eğitim-Öğretim ve idari alandaki hizmetlerin sunulmasında sürdürülebilirliği sağlamak,
- Meslek örgütleri, (Sivil toplum örgütü) STK'lar ve diğer paydaşlar ile mesleki eğitimin gelişimine yönelik stratejileri belirlemek,
- Mesleki uygulamaya yönelik belirlenmiş stratejileri planlamak ve sürekliliğini sağlamak.

### 7. DESTEK

**Kaynaklar;** İnsan kaynakları işleri yapan temel unsur olduğundan, hizmet şartlarına uygunluğu ciddi olarak etkilemektedir. Kalite yönetim sistemi açısından personelin uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olması gerekmektedir. Meslek Yüksekokulumuzda personelden istenen nitelikler yasalar, yönetmelikler ve ilgili dokümanlarda (Kalite El Kitabı) belirlenmiştir

#### Kişiler

Yüksekokulumuz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan birim personelinin; eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı (37 Kişi) ve nitelikleri belirlenmiştir.

#### Alt Yapı

Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

#### Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Yüksekokulumuz Birimlerinin hizmetleri genellikle binanın durumuna göre mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ön lisans eğitimi sunulması için sosyal, psikolojik ve fiziksel alanda özel bir durum istenmemektedir.

#### İzleme ve Ölçme Kaynakları

Sistemin performansının ölçümlerinden biri olarak, öğrenci istek ve beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öğrenci algılaması ile ilgili bilgileri izlemektedir.

Memnuniyeti ölçmek için anket, yüz yüze ve telefonla görüşme, internet ortamında alınan geri bildirimler vb. yöntemler kullanılmaktadır.

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

#### Kurumsal Bilgi

Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır.

Bu bilgilerin muhafazası Kalite Yönetim Kurulu tarafından sağlanır.

Kalite El Kitabına herhangi bir birimden ulaşılmak istenmesi halinde Kalite Yönetim Kurulu, bilgi amaçlı kullanması şartıyla bu kişinin incelemesine sunar

### Yetkinlik

Yönetim; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim dengeçirilmelerini sağlar. Yüksekokulumuz Birimlerinde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir.

### 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.

### İletişim

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

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Elektronik Posta, Telefon, Dilek ve Öneri Formları, gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır. Yüksekokulumuz Birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

### Doküman Edilmiş Bilgi

Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini, KYT 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.

## 8. OPERASYON



### Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.

### Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### Öğrenci İle İletişim

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir. Ayrıca öğrenciler isimlerini bildirmek suretiyle

Kalite Yönetim Kuruluna dilek/istek ve önerilerini bildirebilirler.

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

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.

### Üretim ve Hizmetin Sunumu

Yüksekokulumuz hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

### Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

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

### Dokümanların Muhafazası

Yüksekokulumuz Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Öğrenci başvuru ile ilgili tüm evraklar arşiv deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Kurum içi yapılan yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) de arşivlenmektedir. Akademik Personel özlük dosyaları ise S.Ü. Rektörlük arşivinde muhafaza edilmektedir. İdari Personele ait özlük dosyalarda Yüksekokul arşivinde bulunmaktadır.

## 9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

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

### Öğrenci Memnuniyeti

Yüksekokulumuz öğrencileri ve personelleri için ve istek/öneri formları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur.

### İç Tetkik

Yüksekokulumuz, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen "iç tetkik eğitimini" almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir. Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi, Görevlendirilecek tetkik görevlileri, Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı, Ekip liderinin belirlenmesi, İç Tetkik Plan Formu'na kaydedilerek Kalite Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

### Yönetimin Gözden Geçirmesi

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. KYT'nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.



# TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL E T M

Doküman No	ISO 9001
Yayın Tarihi	20.12.2017
Revizyon Tarihi/No	00
Sayfa No	7/7

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı; Üst Yönetim, KYT, Okul Sekreteri, Bölüm Başkanları ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Yönetim Kurulu yapar ve kayıtlarını saklar. Duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Yönetim Kurulu yapar ve kayıtlarını saklar.

## 10. İYİLEŞTİRME

Yüksekokulumuz, hizmetlerinde öğrenci memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

### Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

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

### 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.