



HİTİT ÜNİVERSİTESİ
ALACA AVNİ ÇELİK MESLEK
YÜKSEKOKULU

-KALİTE EL KİTABI-

EM-ALA-EK-001

28 MAYIS 2018

Revizyon: 00

 <p>HİTİT ÜNİVERSİTESİ ALACA AVNİ ÇELİK MYO</p>	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/21

ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır. Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulunu tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Meslek Yüksekokulumuzda verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Meslek Yüksekokulumuzda Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla Meslek Yüksekokulumuza tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli teknikerlerin yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55 inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15 inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Meslek Yüksekokulumuzda başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

1. KAPSAM

Meslek Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Eğitim –Öğretim, AR-GE çalışmaları” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001:2015 standardının 8.3 ve 8.5.1 f maddeleri uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabı’ nda, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa, 2547 sayılı YÖK Kanununa, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; meslek 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 ISO 9001:2015 Standartlarından yararlanılmıştır.

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ ALACA AVNİ ÇELİK MYO	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	2/21

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

Terimler / Tarifler	Açıklama
GZFT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
YGG	Yönetim Gözden Geçirme
YÖK	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan iç ve dış hususları kuruluş amaç bağlam kapsam dokümanı ile belirleyerek, eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

4.1.1 Tarihçe

3 Mart 2011 tarihinde 2880 sayılı kanunla Hitit Üniversitesi Alaca Meslek Yüksekokulu olarak Çorum' un Alaca ilçesinde kurulmuştur. 2012 yılında Gıda Teknolojisi, Elektronik Haberleşme Teknolojisi ve Kaynak Teknolojisi Programlarına ilk öğrenciler alınmıştır. 2013 yılında Sivil Savunma ve İtfaiyecilik Programına öğrenci alınmıştır. 14.07.2015 tarihi itibarıyla Yükseköğretim Genel Kurulu Kararına istinaden Alaca Meslek Yüksekokulunun adı Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu olarak değiştirilmiştir. Laborant ve Veteriner Sağlık Programına ilk öğrenciler 2017 yılında alınmıştır. 2018 yılında Aşçılık Programı ilk öğrencilerini alacaktır. Bugün 6 farklı programda eğitim ve öğretim faaliyetleri devam etmektedir.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Personel yapısı

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim ve araştırma geliştirme amaçlı kuruluştur. Bu kuruluşta, öğretim elemanları ve meslek yüksekokulu tüm teknik ve idari personeli görev almaktadır.

Organizasyonel yapı

Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu akademik organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında Müdür ve Müdür yardımcıları yönetiminde, yüksekokul kurulu, yüksekokul yönetim kurulu, bölüm başkanları, bölüm kurulları, ilgili programdaki öğretim elemanlarından oluşturur.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

 <p>HİTİT ÜNİVERSİTESİ ALACA AVNİ ÇELİK MYO</p>	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	3/21

Yükseköğretim sekreteri yönetiminde dekanlık ve bölüm sekreterleri, bölüm teknik personelleri ve diğer idari personel ise idari organizasyonel yapıyı oluşturur.

Altyapı, kullanılan yazılımlar

Yükseköğretimimizde 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. Üniversite Bilgi Sistemi (HUBİS), öğrencilerin ders kayıtlanma, not girişleri, akademik takvim gibi süreçlerin yanında, öğretim elemanı ve personel özlük bilgileri ve bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming /Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulunda bölümlerin kapasiteleri ve uygulama alanları ile ilişkili olarak müstakil derslikleri ve laboratuvarları ile ortak laboratuvarlar mevcuttur.

İletişim

Hitit Üniversitesi

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu, 19600

Alaca / ÇORUM

E-Posta: alacamy@hitit.edu.tr

Telefon : (364) 411 50 50

Faks : (362) 411 53 53

Referanslar

Organizasyon Şeması

4.1.3 Misyon Vizyon

Misyon

Evrensel nitelikte bilgi ve teknoloji üreten araştırmacı, katılımcı, paylaşımcı, özgün ve estetik değerlere sahip, çağdaş bir öğretim kültürü oluşturmak ve mesleki açıdan yeterli bilgi ve donanıma sahip, mesleğinde öncü, toplumsal değerlere saygılı bireyler yetiştirmektir.

Vizyon

Eğitim, öğretim ve araştırma kalitesi ile Türkiye ve Dünyada tanınmış ve ilk sıralarda tercih edilen;

Takım çalışmasına teşvik eden, katılımcı ve paylaşımcı bir yönetime sahip; İlçemiz ve bölgemiz başta olmak üzere ülkemizin sorunlarını çözmeye yönelik çalışmalar yapan, üniversite / sanayi / toplum işbirliğini sağlamada öncü;

Geleneksel sanatlarımızın özünü koruyarak çağdaş, kalıcı ve özgün eserler ortaya koyan;

Evrensel değerlere saygılı, sürekli gelişen; bir üniversite olmaktır.

Kalite Politikası

Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası

- Yasal mevzuata uygun olarak eğitim-öğretim kalitemizi sürekli artırmak,

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

Doküman No	ALA-EM-EK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	4/21

- Öğrencilerimizin ve akademik personelimizin uluslararası eğitim öğretim faaliyetlerinden yararlanmalarını sağlamak,
- Kamu ve özel sektörün talep etmiş olduğu nitelikli eleman ihtiyacına uygun olarak eğitim-öğretim programlarında sürekli iyileştirmeler yapmak, istihdam odaklı yeni programlar açmak,
- Öğrencilerimizin ihtiyaçlarını ve Yüksekokulumuzdan beklentilerini en iyi şekilde karşılamak,
- Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek bunları eğitim öğretimde kullanmak,
- Akademik personelimizin ve öğrencilerimizin kamu ve özel sektörle sürekli işbirliği içerisinde, ortak araştırma-geliştirme faaliyetleri gerçekleştirmelerine imkân sağlamak,
- Öğrencilerimizin ve personelimizin, bölgenin sosyokültürel ve ekonomik gelişimine katılmalarını teşvik ederek, sorunların çözümüne destek olmalarını sağlamak,
- Öğrencilerimizin ve personelimizin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere katılmalarını sağlamak olarak belirlenmiştir.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Kurumumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanarak, her Eğitim Öğretim Dönemi Başlangıcında gözden geçirilmektedir. Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu için ilgili taraflar; Rektörlük, diğer fakülteler, akademik ve idari personel, öğrenciler, öğrenci aileleri, sanayi kuruluşları, STK lar ve kamu kurumları olarak belirlenmiştir.

Referanslar:

Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

Hedef Tablosu

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Bu el kitabı Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nun eğitim-öğretim, araştırma geliştirme, insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi her türlü faaliyetlerine yönelik kalite yönetim sistemini kapsar. Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nun faaliyetlerine yönelik olan Kalite Yönetim Sisteminin (ISO 9001:2015) şartlarına uyumunu tanımlar ve kalite yönetim sisteminin işleyişine referans oluşturur. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Müdürlüğümüzün hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

Yüksekokulumuzda yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Yüksekokulumuzun yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, öğretim hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, 8.3 maddesi Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi, 8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumu Kontrolü maddesinin f bendi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

Referanslar:

Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

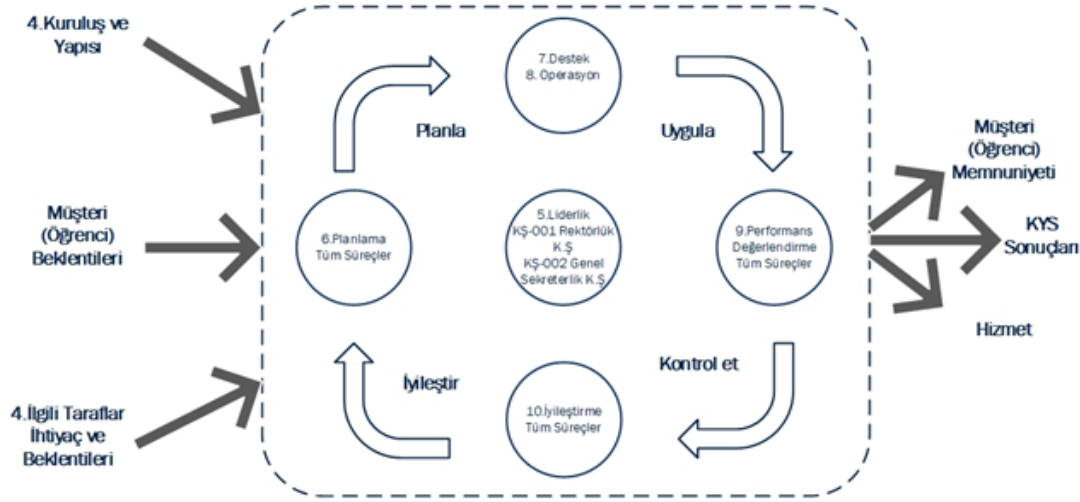
4.4.1 Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, doküman etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Hitit Üniversitesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nun Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

4.4.2 Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Tablolar, Formlar vb. belgelerdir.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detaylar dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar açıklanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, izlenmesi ve sonuçların ölçülmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmaktadır. Her prosesin performans kriterleri, izleme yöntemi, periyodu ve yıllık hedefleri prosesler için tanımlanmaktadır. Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) Müdürlük ve Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.



Referanslar:

EM-ALA-SR-001-091 İş Akışları

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1 Genel

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, Yüksekokulun üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar:

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; □

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası vasıtasıyla yüksekokul yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.

Hazırlayan

Birim Kalite Komisyonu

Sistem Onayı

Birim Kalite Temsilcisi

Yürürlük Onayı

Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	6/21

Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite hedefleri oluşturulmuştur.

Kurumumuzda oluşturulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde ve işleyişinde meydana gelen ve meydana gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tespiti ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak tekrar etmesinin ya da oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

Yüksekokul yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan Gözden Geçirme Toplantılarına, ilgili birimler tarafından düzenlenen birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir

5.1.2 Müşteri Odağı

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu KYS' nin 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. HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu öğrencilerine daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek için, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak da, Paydaş Memnuniyeti ve Şikayeti Prosedürü oluşturulmuştur.

Referanslar:

Kuruluş Amaç Bağlam Kapsam

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu kalite yönetimi kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası' nı oluşturmuş ve mühendislik.omu.edu.tr/tr/sayfa/kalite resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuş, ayrıca tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı yasal mevzuatlar çerçevesinde uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Referans

Kalite Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, dokümanite edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve resmi internet sitesinden ve Yüksekokul ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

Referans

Kalite Politikası

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst Yönetici (Müdür)

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	7/21

- Meslek Yüksekokulu Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.

Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.

Kalite elçisi atar.

- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken kaynakları temin eder.
- Prosedür, talimat ve form gibi dokümanları onaylar.
- Birim içinde yapılacak Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili eğitim programlarına personelinin katılımını sağlar.

Birim Kalite Temsilcisi

- Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performans ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı bulunup bulunmadığı hakkında, Üst Yönetime rapor verir.
- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve personel arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Düzeltici faaliyetin başlatılmasını sağlar ve bu faaliyetleri izler.
- Amirinin izinli veya görevli olduğu zamanlarda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili sorumluluklarını Amiri adına yerine getirir.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.

Birim Kalite Komisyonu

2 birim kalite temsilcisi ve 4 üyeden oluşmakta olup, Yüksekokul Müdürü'nün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu kurul başkanı ve üyeleri 3 yıllığına Yüksekokul Müdürü tarafından atanmaktadır.

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve öneriler geliştirir.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında politikalar belirler ve uygulamaya yönelik kararlar alır.
- Bölümlerde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara gerekli desteği sağlar.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	8/21

- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan dış tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararları almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde bulunmak, iç tetkiklerin planlandığı şekilde yapılması için gerekli kaynakları sağlamak ve sonuçlarını izlemek gibi faaliyetleri yürütür.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili dilek / şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.
- Yüksekokul hizmetlerinin standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.

HİTÜ Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu içinde yer alan tüm birimlerdeki çalışanların görev yetki ve sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu' nda ifade edilmiştir. İdari personel için ise düzenlenen görev tanımları, Yüksekokul Resmi web sayfasında verilmiştir.

Referanslar:

EM-ALA-GR-001-013Görev Tanımları

Organizasyon Şeması

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sistemini planlarken, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için iyileşme faaliyetleri düzenleyerek ve risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk ve fırsatları belirlerken KEK 4.1 ve 4.2 maddelerindeki hususlar dikkate alınır.

6.1.2 Risk ve fırsatları belirlerken; yönetimin karşılaşılabileceği potansiyel olaylar ile birlikte faaliyetlerin karmaşıklığı, yürütülen faaliyete ilişkin mevzuat, göz önünde bulundurulmaktadır.

Referanslar:

GZFT Analizi

2015-2019 Stratejik Plan

6.2 Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

6.2.1

Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümanite edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve öğrenci ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

6.2.2

Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politika ile uyumlu ne yapılacağını dokümanite etmiş ve tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

Referanslar:

Risk Analizi

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	9/21

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

Referanslar:

EM- ALA-TT-001 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemi' nin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir. Kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı ve Çalışma Ortamları, Bilgi Kaynakları ve Mali Kaynaklar olarak belirlenmiştir. Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

7.1.2 Kişiler

Meslek Yüksekokulumuz, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir. Meslek Yüksekokulumuz birimlerinde ihtiyaç duyulan akademik ve idari personel sayıları Müdürlük makamı tarafından belirlenerek Rektörlük Personel Daire Başkanlığına bildirilir ve gerekli personel temini Rektörlük makamınca sağlanır. Talep edilen personel ihtiyacının karşılanıp karşılanmayacağı konusu Rektörlük makamının yetkisindedir. Rektörlük makamınca Meslek Yüksekokulumuz' a görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

Referanslar:

EM-ALA-GR-001-013 Görev Tanımları

Organizasyon Şeması

7.1.3 Altyapı

Meslek Yüksekokulumuz yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi' nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamaktadır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile koordineli olarak çalışır. Altyapı; Binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, Eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

Referanslar:

EM-ALA-PR-008 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü.

İç Hizmetler (Bakım, Onarım, Temizlik) Prosesi

7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Meslek Yüksekokulu yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültü gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	10/21

önlemler alınmıştır Binamızdaki ofislerin, sınıfların ve laboratuvarların aydınlatılması ve gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır. Meslek Yüksekokulu binasında derslikler ve idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar:

Öğrenci memnuniyet anketleri

İç müşteri memnuniyet anketi (Akademik ve İdari Personel)

Fiziksel ortam verileri

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

7.1.5.1 Genel

Meslek Yüksekokulu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazlarını belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında tutulmakta ve kalibrasyonları periyodik olarak yapılmaktadır.

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Meslek Yüksekokulu, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmiştir. Ölçme cihazlarının kullanıldığı birimlerde, Ölçüm cihazlarının doğrulama/kalibrasyon işlemleri cihazların kullanım talimatında belirtilmiş olan usullere göre yapılmıştır. Her cihazın kullanım talimatı, ilgili personelin görebileceği ve anlayabileceği şekilde hazırlanmıştır. Cihazlar ile ilgili doğrulama ve kalibrasyon işlemleri Kalibrasyon Prosedürü doğrultusunda işlemler yapılmış ve kalibrasyon ile ilgili tüm kayıtlar Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne uygun olarak kayıt altına alınmıştır.

Referanslar:

EM-ALA-PR-006 Kalibrasyon Prosedürü

EM-ALA-PR-004Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

EM ALA-LS-002 Kalibrasyona Tabii Cihazlar Listesi

Talimatlar

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Meslek Yüksekokulumuz' da proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Meslek Yüksekokulumuz personelinin kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgiye sürekli olarak ulaşması web sayfası ile sağlanmaktadır. Meslek Yüksekokulumuz' da uygulamalar sürekli olarak Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Birim Kalite Temsilcisine bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi; tecrübelerden kaynaklanan bilgi, doküman edilmiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından elde edilebileceği gibi standartlardan, konferanslardan, öğrenci, iç ve dış paydaşlar ve dış tedarikçilerden elde edilecek bilgilerden oluşmaktadır.

7.2 Yeterlilik

Yönetim; Kalite Yönetim Sistemi' nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konuları ile ilgili eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeteneklerini artırmayı hedef edinmiştir. Meslek Yüksekokulumuz, kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personelin çalışma konularıyla ilgili bilgi-becerilerini artırmak ve personelin güncel gelişmelere uyumu için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Eğitim

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	11/21

ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.

Referans

EM-ALA-PR-009 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.3 Farkındalık

Meslek Yüksekokulumuz Kalite yönetim sisteminin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığın oluşması amaçlanmaktadır. Meslek Yüksekokulumuz, çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

- Kalite politikası
- Kalite hedef
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak
- Bu amaçla kalite politikası Meslek Yüksekokulumuz akademik ve idari personelin görebileceği/rahatlıkla ulaşabileceği alanlara asılarak veya eklenerek duyurulması sağlanmıştır.
- Göreve yeni başlayan personele Kalite politikası ve Kalite hedefleri ile ilgili dokümanlar yazılı olarak sunulacak ve sorumlulukları bildirilecektir. Bu maddenin işletilmesinde hizmet içi eğitim prosedürleri de kullanılır.

Referans

EM-ALA-PR-009 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.4 İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemiş ve uygulamaktadır.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulunda kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

- İç yazışma,
- Birimlerdeki ilan panoları,
- Toplantılar,
- Telefon, faks ve bilgisayar ortamı,

Yüz yüze görüşme, İç ve dış iletişim İletişim Prosedürüne atıf yapılarak yürütülmektedir.

Referanslar:

EM-ALA-PR-003 İletişim Prosedürü

EM- ALA-PR-009 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu, bu standardın öngördüğü şartlara uygun doküman edilmiş bilgiyi oluşturmuş, doküman ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabı Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

 <p>HİTİT ÜNİVERSİTESİ ALACA AVNİ ÇELİK MYO</p>	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	12/21

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabının, onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü prosedüründe belirtilmiştir.

Referanslar:

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Dökümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu dokümante edilmiş bilgiyi oluştururken ve güncellerken kalite yönetim sisteminin gerektirdiği kurallar doğrultusunda oluşturulmasını, dağıtımını, kontrolünü ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına almıştır.

Referanslar:

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Dökümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili sistemi kurmuştur. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanları bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Bu standart tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi şu hususları güvence altına almak için kontrol edilir.

İhtiyaç duyulduğu yer ve zamanda kullanım için uygun olması,

Uygun olmayan kullanım, bütünlüğün bozulması ve gizliliğinin yok olması gibi kullanımlardan korunması.

Dokümante edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, Arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulunda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi' nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar ilgili prosedüründe açıklanmıştır.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi rektörlüğün linkinden görülmektedir.

Referanslar:

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Dökümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için proses yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için hazırlanan proses faaliyetleri ve performans kriterleri belirlenmiş, hizmete özgü kaynaklar tespit edilerek sağlanmış, referans dokümanlar ve kullanılan kayıt ortamları tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde izlenecek yol iş akış şemalarında dokümante edilmiştir.

Kayıtlar, dokümanların kontrolü prosedürüne uygun olarak tutulmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
<i>Birim Kalite Komisyonu</i>	<i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	<i>Müdür</i>

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	13/21

Referanslar:

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Döküman Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-SR-001-091 İş Akışları

8.2 Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile iletişim

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu öğrencileri iç ve dış paydaşları; öğrenciler, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır. Paydaşlarımız ise; Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokuluna bağlı bölüm/birimler, rektörlük ve bağlı birimlerdir. Müşteri ve paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri Kalite El Kitabı 7.4 iletişim başlığı altında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde müşteri/paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

Referanslar:

Öğrenci İş Akışları

EM-ALA-PR-003 İletişim Prosedürü

8.2.2 Hizmetler için şartların tayin edilmesi

Kalite politikamız gereğince, Öğrencilere/dış paydaşlara/iç paydaşlara doğru hizmeti sunabilmek için, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde alınabilmesi amacıyla formlar hazırlanmıştır. Öğrenci/dış paydaş/iç paydaş beyanı dışında başka düzenlemeler (kanunlar, yönetmelikler, yönergeler ve bunun gibi) varsa bunların tanımlanması Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu' nun vermiş olduğu hizmet şartlarına uygun olabilecek şekilde her bir birim için oluşturulmuş proses kartlarındaki faaliyetleri tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

Referanslar:

Öğrenci İş Akışları

EM-ALA-PR-003 İletişim Prosedürü

8.2.3 Ürün/Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Öğrencilerden/iç ve dış paydaşlardan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kaydı girişi yapılarak evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve Meslek Yüksekokulu imkanları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Müdürlük Makamı onayıyla karara bağlanır.

Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi ile ilgili yöntemler her bir birim için ayrı ayrı oluşturulan süreç akış şemalarında ve prosedürlerde belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

Referans

Gelen Evrak İş Akışı

8.2.4 Ürün/Hizmetler için şartların değişmesi

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulumuzda sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili komisyon/Bölüm Kurulu/Yüksekokul Yönetim Kurulu toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyon veya kurullarda görüşülerek karara

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	14/21

bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa ilgili prosedürüne göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar iletişim prosedürü kapsamında paylaşımına sunulur.

8.3 Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulumuzda yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Meslek Yüksekokulu yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, öğretim hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmaktadır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu bağlı birimler tarafından sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 Sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

Birimler tarafından satın alması yapılacak olan ürün/hizmetlerin temini için teklif veren tedarikçi firmaların yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 Sayılı Kamu İhale Kanununa göre uygulanır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda açıkça belirlenmiştir.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetin tüm teknik özelliklerini açıklayan teknik ve idari şartnameler doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanır.

Satın alma birimi personeli tarafından teklif mektupları hazırlanır, ilgisi olan tedarikçilere gönderilir. Teklif mektuplarına gelen cevaplar ve piyasa fiyat araştırması tutanağı, harcama yetkilisine sunulur. İlgili mevzuatlar doğrultusunda değerlendirilerek belirlenen sonuca göre, satın alma sorumlusu tarafından Sipariş Formu oluşturulur, bu formda tedarik edilecek ürün/hizmetin özellikleri belirlenir ve tedarikçiye iletilerek satın alma işlemi gerçekleştirilir.

Referans

Satın Alma Akış Şeması

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetlerin, teknik ve idari şartnameler/sözleşmelerde tanımlanan ürün/hizmetlerin uygunluğunu belirlemek üzere oluşturulan, Muayene Kabul Komisyonu tarafından kontrol ederek sağlar.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin teknik özelliklerini tanımlayan satın alma şartları, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamaları önleyecek kapsamda açıklayıcı bilgileri içerir. Satın alma şartları, şartnamede ve yapılan sözleşmelerde belirtilir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	15/21

Satın alma yöntemleri ve uygulamaları ilgili İş Akış Şemalarında detaylı olarak belirlenmiştir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Tedarikçiden temin edilecek olan ürün / hizmetin teknik ve kalite özellikleri teknik şartnamelerde tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Referanslar

Satın Alma İş Akış Şeması

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları oluşturulmuş 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.

8.5.1 f maddesi Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu sistemi içinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak kalite yönetim sistemimizde tanımlanmıştır.

Referans

İdari İş Akışları

Mali İş Akışları

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu' nda tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

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. Kayıt ortamları ilgili iş akış şemalarında tanımlanmıştır.

Referanslar

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Dökümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu öğrencilerine/iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik/yazılı ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	16/21

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nda kayıtlı öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'ne bağlı olan birimlerde 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.

Referans

Kişisel Verileri Koruma Kanunu

8.5.4 Muhafaza

Meslek Yüksekokulumuz' da süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.

Kalite kapsamında kayıtların tanımlanması, tasnifi, ulaşılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

Referanslar

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Döküman Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

Satın Alma Yoluyla Taşınır Alımları İş Akış Şeması

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleşen tüm faaliyetler mevzuat gereği yapısı kullanımı ve amaçlanan ömrü tanımlanmıştır.

Referanslar

EM-ALA-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-004 Döküman Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

2886 Sayılı Sayılı Devlet İhale Kanunu

Satın Alma Yoluyla Taşınır Alımları İş Akış

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet ve ürün sunumu için değişiklikler proseslerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

Periyodik olarak yönetim gözden geçirme toplantılarında değişiklikler alınır.

Referans

EM-ALA-TT-001 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	17/21

8.6 Ürün/Hizmet Sunumu

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'na, kurum veya kuruluşlardan gelen taleplere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre yürütülmektedir. Talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve İş Akış Şemalarında açıkça belirtilmiştir.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle ifade edilmiştir.

Referans

EM-ALA-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nda kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu'nda uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans

EM-ALA-TT-001 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

EM-ALA-PR-001 İç Tetkik Prosedürü

EM-ALA-PR-007Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

9.1.2 Müşteri memnuniyeti

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu öğrenci ve iç dış paydaşlar ile ilgili ihtiyaç ve beklentiler izlenmektedir. Öğrenci, iç ve dış paydaşlardan elde edilen bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi için ilgili yöntemler tayin edilmiştir.

Referans

2015-2019 Stratejik Plan

Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi

Öğrenci Memnuniyet Anketi

EM-ALA-FR-001 Personel Memnuniyet Değerlendirme Formu

EM-ALA-FR-002 Öğrenci Memnuniyet Değerlendirme Formu

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi iç tetkiklerce izlenir, değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır.

Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir.

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	18/21

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu, 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.

Referans

EM-ALA-PR-001 İç Tektik Prosedürü

EM-ALA-TT-001 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.2 İç Tektik

Basılı hale getirilmiş bilgi prosedürüne göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu' nda yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne uygun görülmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

İç tetkikler, denetim yapılacak alanlar ile süreçlerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve tarafsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak uygulanır.

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyet başlatılabilir.

Referans

EM-ALA-PR-001 İç Tektik Prosedürü

EM-ALA-PR-007 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

9.3.1 Genel

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. Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu Müdürünün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, tüm birimlerin, Birim Kalite Temsilcileri ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. BKT tarafından toplantının sekretaryası yapılır ve kayıtları saklanır.

Referans

EM-ALA-TT-001 Yönetimin Gözden Geçirme Tutanağı

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

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

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	19/21

- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,**
 - Kalite hedeflerine erişme derecesi,
 - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı,
- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

Referans

EM-ALA-TT-001 Yönetimin Gözden Geçirme Tutanağı

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar BKT tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları ilgili toplantıya katılan tüm kişilere gönderilir.

Referans

EM-ALA-TT-001 Yönetimin Gözden geçirme tutanağı

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu' nda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış paydaş anket sonuçları, yönetimin gözden geçirme çıktıları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşme sağlanır.

Referans

EM-ALA-TT-001 Yönetimin Gözden Geçirme Tutanağı

EM-ALA-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

EM-ALA-PR-007 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu' nda sunulan ürün/hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ile ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans

EM-ALA-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

EM- ALA-PR-007 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	ALA-EM-EK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	20/21

10.3 Sürekli İyileştirme

Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referans

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

Hazırlayan <i>Birim Kalite Komisyonu</i>	Sistem Onayı <i>Birim Kalite Temsilcisi</i>	Yürürlük Onayı <i>Müdür</i>
---	--	--------------------------------