



**HİTİT ÜNİVERSİTESİ**  
**SUNGURLU MESLEK YÜKSEKOKULU**

**-KALİTE EL KİTABI-**

**EM-SUN-KEK-001**

**28 MAYIS 2018**

**Revizyon : 00**

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>1/25</b>

## ÖN SÖZ

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

Sungurlu Meslek Yüksekokulu olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Yüksekokulumuzda Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla Yüksekokulumuza tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli mühendislerin 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 Yüksekokulumuzda başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

## 1. KAPSAM

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.

Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001:2015 standardının;

- 7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları,
- 8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi,
- 8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü maddesinin (f) bendi: Elde edilen çıktıların sonraki izleme veya ölçümle doğrulanamadığı durumda, üretim ve hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetlerinin tekrarlanması, dışındaki tüm maddelerini kapsar.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>2/25</b>

## ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabın' da, 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.

### 2.1. Kısaltmalar

**Bu el kitabı içinde kullanılan kısaltmalar aşağıda verilmiştir.**

ANK	Anket
DF	Düzeltilici Faaliyet
FRM	Form
GT	Görev Tanımı
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
İA	İş Akış Şeması
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
LST	Liste
OŞ	Organizasyon Şeması
PLN	Plan
POL	Politika
PRD	Prosedür
PRS	Proses
RS	Risk Değerlendirme
TAL	Talimat

## 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.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>3/25</b>

<b>Terimler / Tarifler</b>	<b>Açıklama</b>
SWOT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
SMYO	Sungurlu Meslek Yüksekokulu
YGG	Yönetim Gözden Geçirme
YÖK	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

## **KURULUŞUN BAĞLAM**

### **4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması**

Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksek Okulu amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan iç ve dış hususları kuruluş amaç, bağlam, kapsam dokümanı ile belirleyerek, eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

İç faktörler; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır. Dış faktörler; hukuki konular, teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

**Referanslar:** Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam Dokümanı (EM-SUN-IC-001)

### **Tarihçe**

2002-2003 yılında Gazi Üniversitesi bünyesinde Sungurlu Meslek Yüksekokulu Eğitim-Öğretime başlamış ve 1 Mart 2006 tarih ve 5467 Sayılı Kanun ile yeni kurulan Hitit Üniversitesi'ne bağlanmıştır. 8 Normal Öğretim ve 1 İkinci Öğretim olmak üzere toplam 9 programda eğitim-öğretim vermektedir. 2018-2019 Eğitim-Öğretim yılı Güz Döneminde yeni kayıt yaptıran öğrencilerimizle birlikte toplam öğrenci sayımız 1260 olmuştur. Yüksekokulumuz 4 öğretim üyesi, 19 öğretim görevlisi olmak üzere 23 akademik personel, 5 idari personel, 5 temizlik görevlisi ve 3 güvenlik görevlisi ile faaliyetlerine devam etmektedir.

### **4.1.1 Kuruluş ve Yerleşim**

Kapıkaya mahallesinde 14.979 m<sup>2</sup>'si Sungurlu Belediyesine 33.531m<sup>2</sup>'si hazineye ait toplam 48.510 m<sup>2</sup> arsa Hitit Üniversitesine tahsis edilmiştir. Tahsis edilen bu alanda Sungurlu Meslek Yüksekokulu inşaatının temeli 27/06/2014 tarihinde atılmış olup, Sungurlu MYO kampüsü birinci etabının tamamlanması ile 17 derslik, 16 öğretim elemanı odası, 7 idari personel odası, yemekhane-kantin, kapalı otopark, trafo jeneratör binası, ısı merkezi binası, kampüs yolu ve kampüs altyapısı tamamlanmış olacaktır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>4/25</b>

Adres : Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu, Alparslan Türkeş Caddesi, Cerit Sk. No:1  
SUNGURLU-ÇORUM

E-Posta : smyo@hitit.edu.tr  
Telefon : +90 – 364 – 311 60 00-03-04-12  
Faks : +90 – 364 – 311 60 37

Sungurlu Meslek Yüksekokulu aşağıda belirtilen bölümlerde Ön Lisans düzeyinde nitelikli eleman yetiştirmeye devam etmektedir.

<b>Bölüm Adı</b>	<b>Program Adı</b>
Bilgisayar Teknolojileri Bölümü	Bilgisayar Programcılığı Programı
Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri Bölümü	Çocuk Gelişimi Programı-N.Ö. Çocuk Gelişimi Programı-İ.Ö.
Dış Ticaret Bölümü	Dış Ticaret Programı
Sosyal Hizmet ve Danışmanlık Bölümü	Sosyal Hizmetler Programı
Terapi ve Rehabilitasyon Bölümü	Fizyoterapi Programı
Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü	Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama Programı
Yönetim ve Organizasyon Bölümü	İşletme Yönetimi Programı Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı

#### 4.1.2 Misyon ve Vizyon

##### Misyon:

Adını “Anadolu’nun Güneşi” diye hatırlanacak olan bir uygarlıktan alan Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulunun misyonu, özgür bir ortamda bilgiye ulaşıp, bilginin üretilerek kullanıldığı bir kurum olma yönünde ilerleyerek, bünyesinde barındırdığı programlara ait sektörlerdeki ara elemana duyulan ihtiyaca yönelik, Atatürk İlke ve İnkılapları doğrultusunda ülkesine karşı görev ve sorumluluk bilincine sahip gerek ulusal gerekse uluslararası standartlarda hizmet verebilecek, çağdaş, akılcı, takım çalışmasına yatkın, bilgili ve becerikli, ara elemanlar yetiştirmektir.

##### Vizyon:

Önce insan anlayışı ile kendine güvenen, sorumluluk alabilen, üretken, teknolojik gelişmeleri takip eden bireyler yetiştirerek, saygın ve tercih edilen, alanında değişim ve yenilikçiliğe önder olan, rekabet gücüne sahip, üyesi olmaktan gurur duyulan, içinde bulunduğu toplumla bütünleşik ve o toplumu etkileyebilme yetisine sahip, öncü bir eğitim kurumu olmaktır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>5/25</b>

#### **Politika:**

- Ulusal ve yerel ihtiyaçları göz önünde bulunduran, bölge sanayi ve tüm paydaşlarla işbirliğini geliştiren,
- Ülkenin gelişmesine katkı sağlayacak, gelişen teknolojiye uyumlu, bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip, sosyal sorumluluk bilincinde olan, iş sağlığı ve güvenliğine önem veren anlayış çerçevesinde beşeri sermaye yetiştiren,
- Deneyimli öğretim elemanları ve idari personeliyle kaynakların en etkin ve verimli kullanımı ile öğrencileri en iyi şartta yetiştirmeyi hedef edinen,
- Meslek etik ve ilkelerini gözeterek, çalışkan, dürüst, girişimci, yenilikçi, ekip çalışmasına yatkın, kendini geliştirmeye açık, mesleğiyle gurur duyan öğrenciler yetiştirmeyi amaç edinen,
- Kaliteyi ön planda tutan ve sürekli gelişmeyi/iyileştirmeyi hedef edinen, Verdiği hizmetin kalitesini periyodik olarak ölçerek kendini güncelleyebilen yükseköğretim kurumudur.

**Referanslar:** Kalite Politika Belgesi (EM-SUN-IC-002)

#### **4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak**

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

**Referanslar:** Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam Dokümanı (EM-SUN-IC-001)  
Hedefler Tablosu (EM-SUN-IC-004)

#### **4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Bu el kitabı Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu 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 Sungurlu Meslek Yüksekokulu 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, meslek yüksekokulumuzun hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

Meslek yüksekokulumuzda yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına meslek 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 kapsam dışı bırakılmıştır. Meslek yüksekokulumuzda teslimat sonrası faaliyet olmadığından 8.5.5. maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>6/25</b>

<b>Uygulanabilir Olmayan Maddeler Tablosu</b>	
<b>ISO 9001:2015 Standart Maddesi</b>	<b>Uygulanabilir olmayan Standart Maddesi</b>
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	SMYO ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları gerçekleştirdiği hizmetin üzerinde herhangi bir etkisi olmadığından dolayı bu maddeyi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	SMYO’da yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına SMYO’nun yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, öğretim hizmetlerinin tasarımı ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, “8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi” uygulanabilir olmayan madde olarak belirlenmiştir.
8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolünün f) bendi “Elde edilen çıktılarının sonraki izleme veya ölçümle doğrulanamadığı durumda, üretim ve hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetlerinin tekrarlanması”	SMYO ortaya koyduğu hizmetler için tüm akışlarını uygun aşamalarda kurgulamış olup insan hatalarını önlemek için tüm faaliyetlerini kontrol altına almıştır. Hizmetin sunumu için süreç akış şemaları planlanan sonuçlara erişme yeteneğine haizdir. Hizmetin sunumu için planlanan sonuçlara erişme yeteneğine ulaşılırken tüm aşamalar basamaklar halinde geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 (f) maddesi uygulanabilir olmayan madde olarak KYS tanımlanmıştır.

**Referanslar:** Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam Dokümanı (EM-SUN-IC-001)

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

#### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

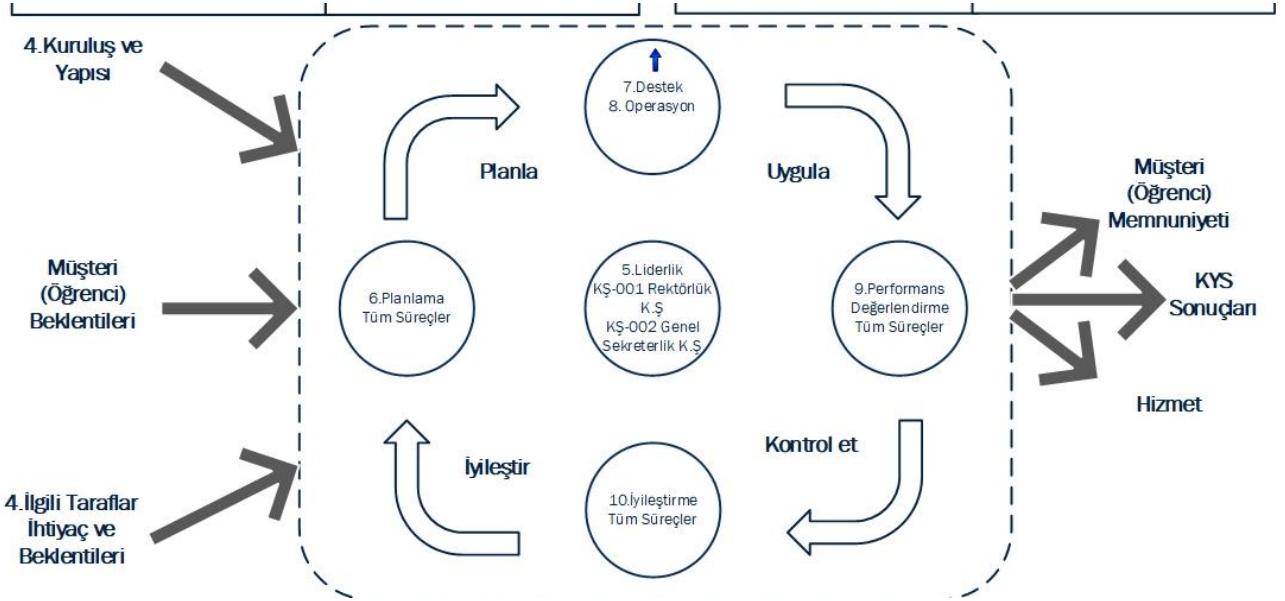
4.4.1 Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümanla etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Hitit Üniversitesi

Sungurlu Meslek Yüksekokulunun 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.

Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metodları 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.) Meslek Yüksekokulu ve Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.



#### Referanslar: SMYO İş Akışları

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------



 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>8/25</b>

## LİDERLİK

### Liderlik ve taahhüt

#### Genel

Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu, Meslek yüksekokulunun üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

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

- Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu, birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; “Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası” vasıtasıyla Meslek Yüksekokulu yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak Hitit Üniversitesi Sungurlu 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 “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.
- Meslek Yüksekokulu yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan “Gözden Geçirme Toplantılarında; Müdürlük birimleri tarafından düzenlenen “Birim Gözden Geçirme Toplantısı” sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak, “Kalite Yönetim Sistemi” nin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan kaynak ihtiyacı sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir.

**Referanslar:** HİTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları

#### 5.1.2. Müşteri Odaklılık

Hitit Üniversitesi Sungurlu 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. Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerine daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek için, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak da, Paydaş Memnuniyeti ve Şikayeti Prosedürü oluşturmuştur.

**Referanslar:** Öğrencilerle İlgili İş Akışları

HİTÜ Eğitim Komisyonu Yönergesi

Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam Dokümanı (EM-SUN-IC-001)

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>9/25</b>

## 5.2 Politika

### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Hitit Üniversitesi Sungurlu 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 Politikasını oluşturmuş ve <http://www.sungurlumyo.hitit.edu.tr/tr> 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 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 Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

**Referanslar:** Kalite Politika Belgesi (EM-SUN-IC-002)

### 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, dokümante edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve <http://www.sungurlumyo.hitit.edu.tr/tr> resmi internet sitesinden ve Meslek Yüksekokulumuz ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

**Referanslar:** Kalite Politikası Belgesi (EM-SUN-IC-002 )  
SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları

## 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

### Üst Yönetici (Meslek Yüksekokulu Müdürü)

- Sungurlu Meslek Yüksekokulunun 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 gerekliproseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>10/25</b>

- “Kalite Yönetim Sistemi” nin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı 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**

1 başkan, 1 yönetim temsilcisi ve 4 üyeden oluşmakta olup, Meslek Yüksekokulu Müdürü’ nün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu kurul başkanı ve üyeleri 3 yıllığına Meslek Yüksekokulu 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.
- 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.
- Meslek yüksekokulu hizmetlerinin standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.

Hitit Üniversitesi Sungurlu 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, Meslek yüksekokulumuz Resmi web sayfasında verilmiştir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>11/25</b>

**Referanslar:** HİTÜ. SMYO Görev Tanımları  
HİTÜ SMYO Organizasyon Şeması  
HİTÜ Kalite Güvencesi Yönergesi  
HİTÜ Yıllık Faaliyet Raporları  
HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı  
HİTÜ İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi  
www.mevzuat.hitit.edu.tr  
www.mevzuat.gov.tr

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1** Sungurlu 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.

**Referanslar:** HİTÜ Risk Strateji Raporları  
Kamu İç Kontrol Rehberi

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

**Referanslar:** SWOT Analizi (EM-SUN-IC-003)  
Stratejik Plan 2015-2019

### 6.2 Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

**6.2.1** Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümante edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve müşteri ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

**6.2.2** Sungurlu Meslek Yüksekokulu, kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politika ile uyumlu ne yapılacağını dokümante etmiş tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

**Referanslar:** Hedefler Tablosu (EM-SUN-IC-004)  
HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı  
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-005)  
SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
HİTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları  
SMYO Faaliyet Raporları  
HİTÜ Mali Performans Programları

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>12/25</b>

### 6.3 Değişikliklerin Planlanması

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:** Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-005)  
Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (RC-KAK-FR-008)  
SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
İç Denetim Prosedürü (RC-KAK-PR-001)

## 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 Meslek yüksekokulu 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 yüksekokulumuza görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

**Referanslar:** 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu  
2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu  
657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu  
Personelle İlgili İş Akışları  
[www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)  
[www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)  
Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personel Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği  
SMYO Görev Tanımları  
SMYO Organizasyon Şeması

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>13/25</b>

### 7.1.3 Altyapı

Meslek Yüksekokulumuz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında; Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Teknik Dairesi Başkanlığı ile koordineli 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:** İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları

### 7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Meslek yüksekokulumuz yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütülmektedir. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültü gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır Binamızdaki ofislerin, laboratuvarların ve sınıfların aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır. Meslek yüksekokulumuz binasında idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

**Referanslar:** İç Müşteri Memnuniyeti Anketi  
Öğrenci Anketleri  
HİTÜ İSG Risk Analiz Raporları  
HİTÜ İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulama Yönergesi

### 7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda, eğitim ve öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme test ve deney cihazlarının gerekliliği söz konusu değildir. Bundan dolayı bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak KEK ve kapsamında tanımlanmıştır. **Referanslar:** REC-KAK-PR-006 Kalibrasyon Prosedürü

### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Meslek yüksekokulumuzda 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 yüksekokulumuzda uygulamalar sürekli olarak Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Kalite Yönetim Sistemi birimine bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi; tecrübelerden kaynaklanan bilgi, dokümanite edilmiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından elde edilebileceği gibi standartlardan, konferanslardan, iç müşteri ve dış tedarikçilerden elde edilecek bilgilerden oluşmaktadır.

### 7.2 Yetkinlik

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

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>14/25</b>

ilgili bilgi-becerilerini artırmak ve personelin güncel gelişmelere uyumu için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.

**Referanslar:** SMYO Görev Tanımları  
Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (RC-KAK-PR-007)  
Personelle İlgili İş Akışları,  
www.mevzuat.hitit.edu.tr  
www.mevzuat.gov.tr  
SMYO Eğitimlere Katılım Listesi  
SMYO Eğitim Planları

### 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 yüksekokulumuzun akademik ve idari personelinin 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 prosedürü de kullanılır.

**Referanslar:** Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (RC-KAK-PR-007)

### 7.4 İletişim

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

Sungurlu 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.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>15/25</b>

**Referanslar:** İletişim Prosedürü (RC-KAK-PR-003)

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik  
HİTÜ EBYS Yönergesi  
HİTÜ Telefon Rehberi

**7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi**

**7.5.1 Genel**

Sungurlu Meslek Yüksekokulu, bu standardın öngördüğü şartlara uygun dokümanite edilmiş bilgiyi oluşturmuş, dokümanite ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda Sungurlu Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

Sungurlu Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabının onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar “Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedüründe” belirtilmiştir.

**Referanslar:** Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)

**7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme**

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

SMYO Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- SMYO Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; SMYO’ nun hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Hitit Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- SMYO Kalite El Kitabı; KYS’ nin genel tanımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; 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, SMYO Kalite Yönetim Sistemini etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr) web adresinden takip edilir.

SMYO Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu; SMYO Web Sitesi’nde ([www.sungurlumyo.hitit.edu.tr](http://www.sungurlumyo.hitit.edu.tr)) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

SMYO Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar RC-KAK-LS-001 Ana Doküman Listesi’nde belirtilmiştir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------



 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>16/25</b>

**Referanslar:** SMYO Doküman Listesi  
Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)

### 7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Sungurlu 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 gizliliğin yok olması gibi kullanımlardan korunması.
- Dokümante edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda yürütülen Kalite Yönetim Sistem'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar ilgili prosedürde açıklanmıştır. Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi Rektörlüğün linkinden görülmektedir.

**Referanslar:** Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için proses yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için 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, ilgili prosedürlere uygun olarak tutulmaktadır.

**Referanslar:** Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği  
[www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)  
[www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)  
SMYO Birimleri İş Akışları  
Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>17/25</b>

## 8.2 Ürün/Hizmetler için şartlar

### 8.2.1 Müşteri ile iletişim

SMYO'nun müşterileri; öğrenciler/veliler, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır. Paydaşlarımız ise; SMYO Müdürlüğüne bağlı bölümler/birimler, rektörlük ve bağlı birimlerdir. Öğrencilerimiz/iç ve dış paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri Kalite El Kitabı 7.4 iletişim başlığı altında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde öğrencilerimizin/iç ve dış paydaşlarımızın şikâyetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci/veli görüş, öneri/taleplerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin geri bildirim de dahil ilgili sistem kurgulanmıştır.

Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

**Referanslar:** 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu  
HİTÜ Memnuniyet Anketleri  
İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
www.mevzuat.hitit.edu.tr  
www.mevzuat.gov.tr  
Öğrencilerle İlgili İş Akışları,  
İletişim Prosedürü (RC-KAK-PR-003)

### 8.2.2 Ürün/hizmetler için şartların tayin edilmesi

Kalite politikamız gereğince, öğrencilere/iç ve dış paydaşlara doğru hizmeti sunabilmek için, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde alınabilmesi amacıyla formlar hazırlanmıştır. Öğrencilerin/iç ve dış paydaşların beyanı dışında başka düzenlemeler (kanunlar, yönetmelikler, yönergeler vb.) varsa bunların tanımlanması Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesinin vermiş olduğu hizmet şartlarına uygun olabilecek şekilde her bir birim için oluşturulmuş proses faaliyetlerini tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

**Referanslar:** HİTÜ Eğitim Komisyonu Yönergesi  
SMYO Birimleri İş Akışları  
Yükseköğretim Kurulu Mevzuatları  
İletişim Prosedürü (RC-KAK-PR-003)

### 8.2.3 Ürün/hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

**8.2.3.1** Sungurlu Meslek Yüksekokulunun gerçekleştirdiği tüm hizmetler için kendisine tanımlanmış yasa gereği ilgili şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir. Öğrencilerimizden/iç ve dış paydaşlarımızdan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapıp evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>18/25</b>

İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve Sungurlu Meslek Yüksekokulu imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlük Makamı onayıyla karara bağlanır.

**Referanslar:** SMYO Birimleri İş Akışları

**8.2.3.2** Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi ile ilgili yöntemler her bir birim için ayrı ayrı oluşturulan süreçlerde tanımlanmış ve prosedürlerde belirlendiği şekilde uygulanmaktadır. SMYO gerçekleştirdiği tüm hizmetleri periyodik olarak ilgili yasal mevzuata (2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5434 sayılı Emekli Sandığı Kanunu vb.) uygun olarak gözden geçirir.

**Referanslar:** SMYO Birimleri İş Akışları

HİTÜ Yönetim Kurulu ve HİTÜ Senato Toplantı Kararları  
www.mevzuat.hitit.edu.tr  
www.mevzuat.gov.tr

### **8.2.3.3 Hizmetler için şartların değişmesi**

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili Komisyon/bölüm kurulu/HİTİT Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Yönetim Kurulu veya Fakülte Kurulu toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyon veya kurullarda görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa Doküman Kontrolü Prosedürüne göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar İletişim Prosedürü kapsamında paylaşımına sunulur.

**Referanslar:** HİTÜ Yönetim Kurulu ve HİTÜ Senato Toplantı Kararları

SMYO Yönetim Kurulu ve SMYO Kurulu Kararları  
SMYO Birimleri İş Akışları  
İletişim Prosedürü (RC-KAK-PR-003)  
www.mevzuat.hitit.edu.tr  
www.mevzuat.gov.tr

### **8.3 Ürün/hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi**

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Fakülte yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir.

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

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>19/25</b>

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

### 8.4.1 Genel

Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne 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 Kanunu'na 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.

**Referanslar:** 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu  
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu  
İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları

### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünün, 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.

Satın alma yöntemleri ve uygulamaları satın alma yöntemleri ve uygulamalarıyla ilgili iş akış şemalarında detaylı olarak belirlenmiştir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> UNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>20/25</b>

**Referanslar:** 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu  
İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları

#### 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:** İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları  
4734 sayılı Kamu İhale Kanunu  
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

#### 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

##### 8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Sungurlu Meslek Yüksekokulu hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosedürler 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 prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

Sungurlu Meslek Yüksekokulu sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 maddesinin (f) bendi uygulanabilir madde niteliği taşımadığından Kalite Yönetim Sistemimizde yer almamıştır.

**Referanslar:** İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları  
Öğrencilerle İlgili İş Akışları  
Personelle İlgili İş Akışları  
Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği  
[www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)  
[www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

##### 8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda 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. Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne 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.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

 <b>HİTİT</b> UNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>21/25</b>

**Referanslar:** Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)  
İdari İşlerle İlgili İş Akışları

### 8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

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

Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne 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.

**Referanslar:** İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları  
Öğrencilerle İlgili İş Akışları  
Personelle İlgili İş Akışları  
Kişisel Verileri Koruma Kanunu

### 8.5.4 Muhafaza

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda 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:** Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)  
Mali İşler İş Akışları

### 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda gerçekleşen tüm faaliyetlerin mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü tanımlanmıştır.

**Referanslar:** Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği  
[www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)  
[www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)  
İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları  
Öğrencilerle İlgili İş Akışları  
Personelle İlgili İş Akışları  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-002)

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>22/25</b>

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-004)  
2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet ve ürün sunumu için değişiklikler prosedürlerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

Periyodik olarak Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değişiklikler ele alınır.

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları

www.mevzuat.hitit.edu.tr  
www.mevzuat.gov.tr  
İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları  
Öğrencilerle İlgili İş Akışları  
Personelle İlgili İş Akışları

### 8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Sungurlu Meslek Yüksekokuluna kurum veya kuruluşlardan gelen taleplere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre yürütülmektedir. Talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve iş akış şemalarında açıkça belirtilmiştir.

**Referanslar:** İdari İşlerle İlgili İş Akışları  
Mali İşlerle İş Akışları  
Öğrencilerle İlgili İş Akışları  
Personelle İlgili İş Akışları

### 8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda, şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle ifade edilmiştir.

**Referanslar:** Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-005)

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünde 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.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------



 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>23/25</b>

Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünde 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.

**Referanslar:** Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-005)  
SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı  
Düzeltilici Faaliyet Talep Formu (RC-KAK-FR-008)  
Düzeltilici Faaliyet Takip Formu (RC-KAK-FR-009)  
HİTÜ İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı

### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda öğrenci ve iç/dış paydaşlar ile ilgili ihtiyaç ve beklentiler izlenmektedir. Öğrenci, iç/dış paydaşlardan elde edilen bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi için ilgili yöntemler tayin edilmiştir.

**Referanslar:** Hitit Üniversitesi 2015-2019 Stratejik Planı  
Öğrenci Memnuniyeti Anketi

### 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.

Yüksekokulumuz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

**Referanslar:** HİTÜ 2015-2019 Stratejik Planı  
SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
SMYO Doküman Listesi

## 9.2 İç Tetkik

Dokümanite edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Sungurlu 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, Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünce uygun görülmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>24/25</b>

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

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyetler başlatılabilir.

**Referanslar:** İç Denetim Prosedürü (RC-KAK-PR-001)

### 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1 Genel

Kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılır. Sungurlu Meslek Yüksekokulu Müdürünün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı, tüm birimlerin, birim kalite temsilcilerinin ve kalite komisyonu üyelerinin, ayrıca gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Birim kalite temsilcisi tarafından toplantının sekretaryası yapılır ve kayıtları saklanır.

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları

#### 9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirme 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
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - Öğrenci ve iç/dış paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
  - Kalite hedeflerine erişme derecesi
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu
  - Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
  - İzleme ve ölçme sonuçları
  - Tetkik sonuçları
  - Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynakların varlığı
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
- İyileştirme için fırsatlar

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

#### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Birim Kalite Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları toplantıya katılan kişilere gönderilir.

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	<b>EM-SUN-KEK-001</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>28.05.2018</b>
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	<b>00</b>
		Sayfa	<b>25/25</b>

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 Genel

Sungurlu Meslek Yüksekokulunda 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.

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (RC-KAK-PR-009)

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

**10.2.1** Sungurlu Meslek Yüksekokulunda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün/hizmet ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-005)

**10.2.2** Sungurlu Meslek Yüksekokulu uygunsuzlukların yapısı ve düzeltici faaliyetlerin sonucunu dokümante etmiş ve bilgileri muhafaza etmektedir.

**Referanslar:** SMYO Yönetim Gözden Geçirme Tutanakları  
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (RC-KAK-PR-005)

### 10.3 Sürekli İyileştirme

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

**Referanslar:** Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı Müdür
--------------------------------------	---	-------------------------