



HİTİT ÜNİVERSİTESİ

SBMYO

-KALİTE EL KİTABI-

EM-SOS-KEK-001

13 Kasım 2018

Revizyon: 02

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	2 / 29

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 Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu (SBMYO) Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı (KEK), sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, SBMYO tanıtıcı bilgilerinin 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; SBMYO’da verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

SBMYO olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda SBMYO Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla, tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli eleman yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

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

1. KAPSAM

SBMYO Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Eğitim Öğretim, Araştırma Geliştirme” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. SBMYO Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001:2015 standardının;

a)7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları,

b)8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi,

c)8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü maddesinin (f) bendi: Elde edilen çıktıların sonraki izleme veya ölçümle doğrulanmadığı durumda, üretim ve hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetlerinin tekrarlanması,

dışındaki tüm maddelerini kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

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

Kalite El Kitabı; SBMYO’nun 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.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

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.

Kısaltmalar Tablosu	
Terimler / Tarifler	Açıklama
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
MEYOK	Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü
SBMYO	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
SWOT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
YGG	Yönetim Gözden Geçirme
YÖK	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
ÖİDB	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

SBMYO Kuruluş Amaç Kapsam Bağlamında, yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler, kurumun faaliyet kapsamı ve lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

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.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde her beş yılda bir Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

SBMYO üst yönetimi, SWOT analizinde güçlü ve zayıf yönleri ile tehdit fırsatlarını belirlemiştir. SBMYO güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatların kuruma kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen planlarını her eğitim öğretim dönemi başında yapılan Akademik Kurulda gözden geçirir.

Referanslar:

HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı

EM-SOS-IC-002 – Kuruluş Amaç Kapsam Bağlam

EM-SOS-IC-003 – SWOT Analizi

EM-SOS-IC-005 – Paydaş Analizi

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	4 / 29

4.1.1. Tarihçe

SBMYO ile ilgili tarihsel gelişmeler aşağıdadır:

- 1975-1976 Eğitim – Öğretim yılında Türkiye’de açılan 24 meslek yüksekokulundan birisi olarak 8 Mart 1976 tarihinde “Çorum Makine Meslek Yüksekokulu” olarak bugün “Çorum Müzesi” olarak kullanılan binada eğitime başlamıştır.
- 1980 yılı Şubat ayında Çorum Eğitim Enstitüsünün Devlet Hastanesi karşısındaki yerine (Eski Öğretmen Okulu Binası) taşınmıştır.
- 20 Temmuz 1982 tarih ve 41 sayılı Yükseköğretim Kurumları hakkında Kanun Hükmündeki Kararname ile Milli Eğitim Bakanlığı bünyesindeki yükseköğretim kurumları, yeni oluşturulan Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) bünyesine dâhil edilmiştir. Bu kararname ile Yüksekokulumuzun adı “Çorum Meslek Yüksekokulu” olarak değiştirilerek Ondokuz Mayıs Üniversitesi’ne bağlanmıştır.
- 27 Haziran 1987 tarih ve 19500 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 3389 Sayılı Kanun’un 10/c maddesi uyarınca Çorum’da kurulması planlanan Mühendislik Fakültesi bünyesine dâhil edilmiştir.
- 11 Temmuz 1992 tarih ve 21281 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 3837 Sayılı Kanunun 3.Maddesi uyarınca Gazi Üniversitesi’ne bağlanmıştır.
- 1 Mart 2006 tarih ve 5467 Sayılı Kanun ile yeni kurulan Hitit Üniversitesi’ne bağlanmıştır.
- Hitit Üniversitesi Rektörlüğü’nün, Meslek Yüksekokulu’nun Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak ikiye ayrılması konusundaki teklifi, 29 Eylül 2014 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul Toplantısında incelenmiş ve uygun görülmüştür.

4.1.2. Kuruluş ve Yerleşim

SBMYO Şehir merkezinde modern bir yerleşke içerisinde yer almaktadır. SBMYO programlarının kapasiteleri ve uygulama alanları ile ilişkili olarak müstakil derslikleri, bilgisayar laboratuvarları, dil laboratuvarı, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı uygulama dersliği ve Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ile ortak kullanılan kütüphanesi, kafeteryası ve öğrenci yemekhanesi bulunmaktadır.

Personel yapısı

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim öğretim, araştırma geliştirme amaçlı kuruluştur.

Organizasyon yapısı

SBMYO akademik organizasyon yapısını 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 2914 Sayılı Yükseköğretim Personeli Kanunu kapsamında SBMYO Müdürü, Müdür Yardımcıları, SBMYO Kurulu, SBMYO Yönetim Kurulu, Bölüm Başkanları ve ilgili bölümlerin akademik personellerinden oluşturur. Yüksekokul Sekreteri yönetiminde bölüm sekreterleri ve diğer idari personeller ise idari organizasyon yapısını oluşturur. Ayrıca, çıkarılan yeni mevzuatlar kapsamında SBMYO yönetimine katkıda bulunmak amacıyla akademik ve idari personelin birlikte görev yaptığı çeşitli kurullar oluşturulmaktadır.

Altyapı, kullanılan yazılımlar

SBMYO’da öğrenci işlerinden, personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden, akademik personelin 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 kayıtları, not girişleri, akademik takvim gibi süreçlerin yanında, akademik ve idari personel

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	5 / 29

özlük bilgileri ve bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming /Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır.

İletişim

Adres: Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Gazi Caddesi No:99 ÇORUM

E-Posta: sbmyo@hitit.edu.tr

Telefon: +90 – 364 – 222 15 55 – 56

Faks : +90 – 364 – 222 15 57 – 58

SBMYO aşağıda belirtilen bölümlerde Önlisans düzeyinde nitelikli eleman yetiştirmeye devam etmektedir.

SBMYO Bölümleri ve Programları Tablosu	
Bölüm Adı	Program Adı
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı
Finans, Bankacılık ve Sigortacılık	Bankacılık ve Sigortacılık
Hukuk	Adalet
Muhasebe ve Vergi	Muhasebe ve Vergi Uygulamaları
Mülkiyet Koruma ve Güvenlik	Sosyal Güvenlik
Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Pazarlama ve Reklamcılık	Pazarlama
	Medya ve İletişim
Ulaştırma Hizmetleri	Sivil Hava Ulaştırma
Yönetim ve Organizasyon	Yerel Yönetimler
	İşletme Yönetimi
	Spor Yönetimi

Referanslar:

EM-SOS-OS-001 - Organizasyon Şeması

4.1.3. Misyon Vizyon

Hitit Üniversitesi misyonu, vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında HİTÜ üst yönetimi tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. SBMYO üst yönetimi, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirler.

Misyon

Evrensel standartlarda, yeniliğe açık, uygulamaya dönük, istihdam odaklı eğitim-öğretim anlayışıyla topluma karşı hizmet yükümlülüğünü, etik ve milli değerler doğrultusunda yerine getirebilen mesleki niteliklere sahip bireyler yetiştirmek.

Vizyon

Mesleki eğitim alanında uluslararası düzeyde tercih edilen örnek bir yükseköğretim kurumu olmak.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	6 / 29

4.1.4. Kalite Politikası

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası:

- Mevzuata uygun olarak eğitim-öğretim kalitemizi sürekli iyileştirmeler yaparak artırmak,
 - Öğrencilerimizin ve personelimizin uluslararası eğitim öğretim faaliyetlerinden yararlanmalarını sağlamak,
 - Akademik personelimizin ve öğrencilerimizin kamu ve özel sektörle sürekli işbirliği içerisinde, ortak araştırma-geliştirme faaliyetleri gerçekleştirmelerine imkân sağlamak,
 - Öğrencilerimizin ve personelimizin, bölgenin gelişimine katılmalarını teşvik etmek, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere katılmalarını sağlamak
- olarak belirlenmiştir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

SBMYO Kuruluş Amaç Bağlam Kapsamında, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu ve SBMYO Hedefler Tablosu hazırlanarak, her Eğitim Öğretim Dönemi başlangıcında Akademik Kurulda gözden geçirilmektedir.

Yüksekokulumuz için ilgili taraflar; Rektörlük, diğer meslek yüksekokulları, akademik ve idari personel, öğrenciler, öğrenci aileleri, sanayi kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, kamu ve özel eğitim kurumları olarak belirlenmiştir.

HİTÜ 2015-2019 Stratejik Planında Yüksekokulumuz tarafından gerçekleştirilmesi öngörülenler hedefler seçilerek oluşturulmuştur.

Referanslar:

EM-SOS-IC-001 - Hedefler Tablosu

EM-SOS-IC-002 - Kuruluş Amaç Bağlam Kapsam

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

SBMYO, öğrenci odaklı bir yükseköğretim kurumu olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin bilimsel, kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

SBMYO, KYS kapsamı: *"Kamu Kurumları Tarafından Verilen Yükseköğretim Faaliyeti"* olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

SBMYO, KYS; üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemine göre SBMYO'da uygulanabilir olmayan maddeler aşağıdaki "Uygulanabilir Olmayan Maddeler Tablosunda" açıklanmıştır.

Uygulanabilir Olmayan Maddeler Tablosu	
ISO 9001:2015 Standart Maddesi	Uygulanabilir olmayan Standart Maddesi
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları	SBMYO ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları gerçekleştirdiği

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	hizmetin üzerinde herhangi bir etkisi olmadığından dolayı bu maddeyi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	SBMYO’da yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına SBMYO’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 çıktıların sonraki izleme veya ölçümle doğrulanmadığı durumda, üretim ve hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetlerinin tekrarlanması”	SBMYO 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 ulaşırlarken 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:

EM-SOS-IC-002 - Kuruluş Amaç Bağlam Kapsam

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu KYS, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

SBMYO sunduğu hizmetler ile öğrencilerinin ve iç/dış paydaşlarının memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iş süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

SBMYO’nun hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ile iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. SBMYO’da bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

4.4.2. Kalite Yönetim Prosesleri

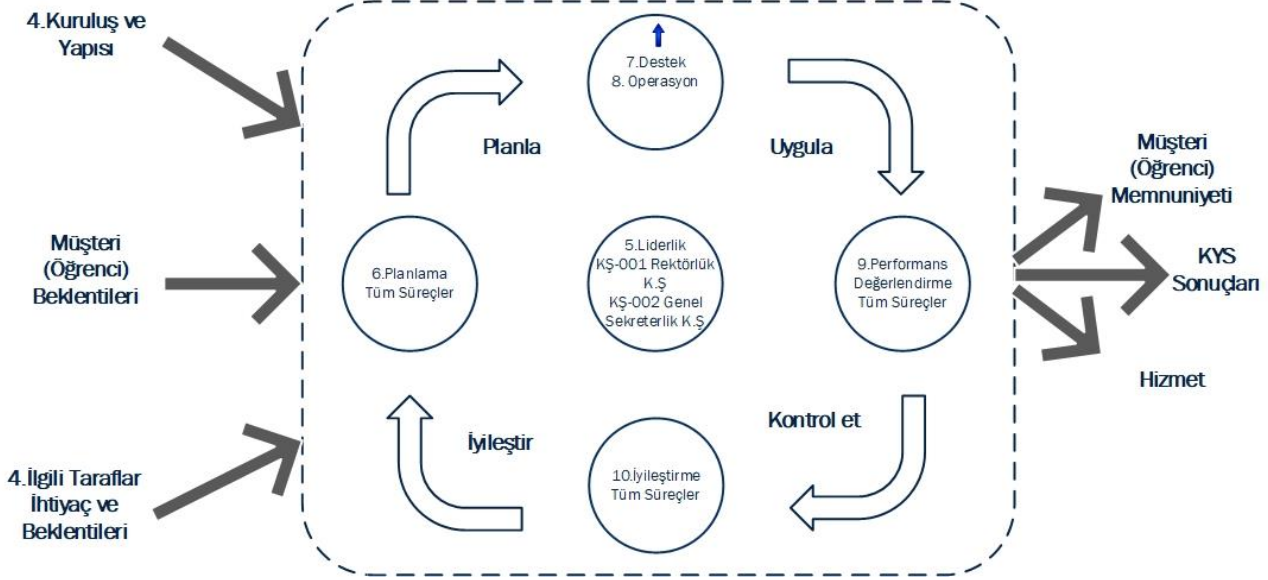
Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Tablolar, Formlar vb. belgelerdir.

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

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Süreçlerinin, izlenmesi ve sonuçların ölçülmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmaktadır. Her sürecin performans kriterleri, izleme yöntemi, periyodu ve yıllık hedefleri süreçler için tanımlanmaktadır. Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) SBMYO Müdürlüğü ve HİTÜ üst yönetimi tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.



Referanslar:

MYO İş Akışları

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

HİTİT Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, SBMYO'nun üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

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

- SBMYO'da öğrencilerin ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması, yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür,
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak YGG faaliyetlerini yürütür,
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar,
- KYS'nin etkinliği için hesap verir,
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır,
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder,

Hazırlayan
Birim Kalite Komisyonu

Sistem Onayı
Birim Kalite Temsilcisi

Yürürlük Onayı
SBMYO Müdürü

- g) Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar,
ğ) KYS'nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar,
h) Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder,
ı) İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referanslar:

HİTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları

5.1.2. Müşteri Odaklılık

SBMYO Kuruluş Amaç Kapsam Bağlamında, Kalite Yönetim Sisteminin temel amacını; ülkemizin, öğrencilerimizin, iç/dış paydaşlarımızın ihtiyaç/beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanması olarak belirtmiştir. Bu amaca uygun olarak, SBMYO Kalite Yönetim Sisteminin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

SBMYO, öğrencilerinin ve iç/dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

Öğrencilerin katılabileceği çeşitli öğrenci kulübü faaliyetleri Sağlık Kültür Spor Daire Başkanlığı tarafından koordine edilerek desteklenmektedir.

SBMYO bünyesinde öğrencilere sunulan rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin sunulduğu birim bulunmamaktadır. Ancak, ihtiyaç duyan öğrenciler HİTÜ Erol Olçok Eğitim ve Araştırma Hastanesinden hizmet alabilmektedir.

HİTÜ Engelli Öğrenci Birimi ve HİTÜ Uluslararası İlişkileri Birimlerinde özel yaklaşım gerektiren öğrencilere yönelik hizmetler sunmaktadır.

SBMYO'da öğrenciye sunulan hizmet ve desteklerin planlanması ve koordinasyonu Sağlık Kültür Spor Daire Başkanlığınca yapılmaktadır.

SBMYO'nun yıllık bütçesinin öğrenim kaynakları ve öğrencilere sunulan desteklere dağılımı HİTÜ üst yönetimi tarafından mevzuatlara göre belirlenmektedir.

Öğrencilerin istihdam olanaklarının artması için 3 dönem teorik ders, 1 dönem iş yeri uygulama eğitimi ve staj ile öğrencilerin öğrenimleri sırasında mesleklerini uygulamalı olarak öğrenmeleri sağlanmaktadır.

Ayrıca öğrencilerin farklı meslek dallarında yetişmeleri için çift anadal imkanı sunulmaktadır.

Referanslar:

MYO İş Akışları,

HİTÜ Eğitim Komisyonu Yönergesi,

MEYOK Yönergesi,

MYO Staj Yönergesi,

HİTÜ Çift Anadal Programı Yönergesi

EM-SOS-IC-002 - Kuruluş Amaç Bağlam Kapsam,

Hazırlayan

Birim Kalite Komisyonu

Sistem Onayı

Birim Kalite Temsilcisi

Yürürlük Onayı

SBMYO Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	10 / 29

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

SBMYO Kalite Komisyonu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla Hitit Üniversitesinin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde SBMYO Kalite Politikası oluşturulmuş, <http://www.sbmyo.hitit.edu.tr> resmi internet sitesinden öğrencilerin ve iç/dış paydaşların bilgisine sunulmuştur. Ayrıca tüm çalışanlarına yazılı olarak tebliğ etmiş ve belirli dönemlerde yapmış olduğu toplantılarda kalite politikasını açıklamıştır. Kalite Politikası, SBMYO hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı, yasal mevzuata bağlı kalınacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

SBMYO'daki tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. SBMYO personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Referanslar:

EM-SOS-IC-004 - Kalite Politikası

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

SBMYO Kalite politikası, tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, Hitit Üniversitesi üst yönetimi tarafından yapılan iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG toplantılarında uygunluk açısından gözden geçirilir. SBMYO Kalite Komisyonu yamış olduğu toplantılarda, kalite politikasını gözden geçirir.

SBMYO Kalite Politikası, dokümanite edilerek sürekliliği sağlanmakta ve <http://www.sbmyo.hitit.edu.tr> resmi internet sitesinden, SBMYO ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

Referanslar:

EM-SOS-IC-004 – Kalite Politikası

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

SBMYO'da faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla SBMYO, organizasyon yapısını oluşturulmuş, personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlenmiş ve web sayfası aracılığı ile duyurulmuştur.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumluluklarının etkin bir şekilde uygulanmasını sağlar.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Her birim Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl Ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimlerde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır. HİTÜ üst yönetimi bu raporları belirlenen verimlilik ölçütlerine göre değerlendirmekte ve gerekli düzeltme tedbirlerini almaktadır.

Yapılan faaliyetlerle ilgili haber ve duyurular SBMYO web sayfasında yer almaktadır. Ayrıca SBMYO hazırladığı Yıllık Faaliyet Raporlarını web sayfasından kamuoyu ile paylaşmaktadır.

Üst Yönetici (SBMYO Müdürü)

- SBMYO Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler,
- Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	11 / 29

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

SBMYO Birim Kalite 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 süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı 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.
- Düzeltilen 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

SBMYO Müdürü, 1 SBMYO Müdür Yardımcısı, SBMYO Sekreteri, 2 birim kalite temsilcisi ve 4 üyeden oluşmakta olup, SBMYO Müdürü'nün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu kurul üyeleri 3 yıllığına SBMYO 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.
- Bölmelerde 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.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	12 / 29

•Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili dilek / şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.

Birim Kalite Danışma Grubu

SBMYO Müdürü, 2 SBMYO Müdür Yardımcısı, SBMYO Sekreteri, 2 birim kalite temsilcisi ve SBMYO Bölüm Başkanlarından oluşmakta olup, SBMYO Müdürü'nün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir.

- Yüksekokulun Kalite Yönetim Sisteminde yapılması düşünülen önemli değişiklikleri görüşür,
- Yüksekokulun misyonunun, vizyonunun ve kalite politikalarının belirlenmesi ve değiştirilmesini görüşür,
- Denetim raporlarında tespit edilen aksaklıkların düzeltilmesi hususunda Birim Kalite Temsilcilerine yardımcı olur.

SBMYO içinde yer alan tüm birimlerdeki çalışanların görev yetki/sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda ifade edilmiştir. İdari personel için ise düzenlenen görev tanımları, SBMYO Resmi web sayfasında verilmiştir.

Referanslar:

EM-SOS-LS-002 - Görev Tanımları Listesi

EM-SOS-OS-001 - 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. SBMYO, kalite yönetim sistemini planlarken, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için iyileşme faaliyetleri düzenleyerek, risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk ve fırsatları belirlerken SBMYO Kalite El Kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerindeki hususları dikkate alınır.

Referanslar:

HİTÜ Risk Strateji Raporları

Kamu İç Kontrol Rehberi

6.1.2. SBMYO Kalite Komisyonu tarafından gerçekleştirilen SWOT analizinde güncel tehdit ve zayıf yönler tespit edilmiştir. Risk ve fırsatları belirlerken; yönetimin karşılaşılabileceği potansiyel olaylar ile birlikte faaliyetlerin karmaşıklığı, yürütülen faaliyete ilişkin mevzuat, göz önünde bulundurulmaktadır. SBMYO Kalite Komisyonu, SWOT analizin güncelliğini periyodik olarak takip etmektedir.

Referanslar:

EM-SOS-IC-003 - SWOT Analizi

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	13 / 29

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

6.2.1.

Kalite hedefleri, kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümente edilmekte ve izlenmektedir. Kalite Hedefleri ve Kalite Politikası, SBMYO Kalite Komisyonu Toplantılarında öğrencilerin ve iç/dış paydaşların ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

6.2.2.

HİTÜ Stratejik Planında, Kalite Hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken hangi kaynakların gerektiğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politikayla uyumlu ne yapılacağını dokümente etmiş ve tarafları bu konuda bilgilendirmiştir. SBMYO tarafından hazırlanan raporlarda yıllık gerçekleşme durumları HİTÜ üst yönetimine iletilmektedir.

Referanslar:

- HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı
- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları
- HİTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları
- SBMYO Faaliyet Raporları
- HİTÜ Mali Performans Programları

6.3. Değişikliklerin Planlanması

SBMYO Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler KYS'nin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

•**Küçük (Minör) Uygunsuzluk Değişiklikler ve Planlaması:** KYS' de ortaya çıkan, sistemin bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

•**Büyük (Majör) Uygunsuzluk Değişiklik ve Planlaması:** KYS' nin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Referanslar:

- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-FR-008 Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları
- RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	14 / 29

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

SBMYO Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, öğrencilerin ve iç/dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması için, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir. Kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı ve Çalışma Ortamları, Bilgi Kaynakları ve Mali Kaynaklar olarak belirlenmişti. Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

7.1.2. Kişiler

SBMYO, akademik ve idari personelinin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir. SBMYO 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 SBMYO'ya görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuatlar kapsamında belirlenmekte ve ilgili kurumlar tarafından Üniversitemize tahsis edilen atama izni sayıları dikkate alınarak yapılmaktadır.

Referanslar:

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

MYO İş Akışları

www.mevzuat.gov.tr

www.mevzuat.hitit.edu.tr

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personel Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

EM-SOS-LS-002 - Görev Tanımları Listesi

EM-SOS-OS-001 - Organizasyon Şeması

7.1.3. Altyapı

SBMYO 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, Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı ile koordineli çalışır. Altyapı, SBMYO binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dâhil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır.

Altyapı; binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler; yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar; destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsamaktadır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	15 / 29

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

SBMYO Yönetimi, eğitim öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

SBMYO’ da kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir. Kullanılan lisanslı yazılımlar Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara “<http://www.bidb.hitit.edu.tr>” adresinden ulaşılmaktadır.

Referanslar:

MYO İş Akışları

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

SBMYO’da hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Hitit Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünün Üst Kurul çalışması ile görevlendirilen uzmanların denetiminde risk analizleri yapılarak fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. SBMYO’da derslikler ve idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar:

HİTÜ Memnuniyet Anketleri

MYO İş Akışları

HİTÜ İSG Risk Analiz Raporları

HİTÜ İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulama Yönergesi

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

SBMYO’da eğitim-öğretim hizmetleri kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazlarının gerekliliği söz konusu değildir. Bundan dolayı bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak Kalite El Kitabında ve Kapsamında tanımlanmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

SBMYO’da süreçlerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. SBMYO personelinin kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgiye sürekli olarak ulaşması web sayfası ile sağlanmaktadır. SBMYO’da uygulamalar sürekli olarak Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Hitit Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğüne bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir.

Kurumsal bilgi; tecrübelerden kaynaklanan bilgi, dokümanite edilmiş bilgi, süreç, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından elde edilebileceği gibi standartlardan, konferanslardan, iç müşterilerden ve dış tedarikçilerden elde edilecek bilgilerden oluşmaktadır.

7.2. Yetkinlik

SBMYO Yönetimi; Kalite Yönetim Sistemi’nin başarıya ulaşması için her seviyedeki çalışanlarının konuları ile ilgili eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeteneklerini artırmayı hedef edinmiştir. Bu kapsamda personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları dokümanite edilmiştir. Bu uygulamalardan mevzuatlardaki şartları sağlayan tüm öğretim elemanları faydalanabilmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	16 / 29

SBMYO, kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personelin çalışma konularıyla ilgili bilgi-becerilerini artırmak ve personelin güncel gelişmelere uyumu için gerekli eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte, uygulanmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi, sürekli iyileştirilmesidir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

Personel Daire Başkanlığı tarafından belirli aralıklarla HİTÜ’de görevli öğretim elemanlarına eğitimcilerin eğitimi programları düzenlenmekte, bu programlara katılanlara sertifika verilmektedir. Programlar, öğretim elemanlarına yapılan anketlerden ve alınan geri bildirimlerden elde edilen bilgilere göre belirlenmektedir.

Kurumdaki ders görevlendirmelerinde ilgili dersi verecek öğretim elemanı, SBMYO öğretim elemanlarının arasından eğitimleri ve mesleki tecrübeleri, ilgili bölüm başkanlıklarının önerisi dikkate alınarak Yüksekokul Kurulu tarafından belirlenir. İlgili dersi verecek yetkin öğretim elemanının SBMYO’da bulunmaması durumunda HİTÜ’de bulunan diğer eğitim birimlerinden yetkin öğretim elemanları görevlendirilmektedir. Dışarıdan öğretim elemanı görevlendirilmesi işlemleri ise ilgili mevzuatlara göre yapılmaktadır. Bu usul ve esaslar mevzuat.hitit.edu.tr adresinde yayınlanmaktadır.

Referanslar:

EM-SOS-LS-002 - Görev Tanımları Listesi

RC-KAK-PR-007 Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

MYO İş Akışları,

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

SBMYO Eğitimlere Katılım Listesi

SBMYO Eğitim Planları

Yurtdışı Bilimsel Etkinlikleri Destekleme Programı (BEDEP)

Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP)

Değişim Programları

7.3. Farkındalık

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ve SBMYO Kalite Komisyonu, aşağıdaki konularda HİTÜ’nün/SBMYO’nun tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar ve seminerler yapmakta; ilanları web sayfasında yayınlamaktadır.

- Kalite politikası,
- Kalite hedefleri,
- Kişilerin KYS’nin etkinliğine olan faydaları,
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak,

Bu amaçla Kalite Politikası, SBMYO 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 İçi Eğitim Prosedürü de kullanılır.

Referanslar:

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	17 / 29

MYO İş Akışları

RC-KAK-PR-007 Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.4. İletişim

SBMYO, öğrencileri/iç ve dış paydaşlarıyla arasındaki bağları daha da güçlendirmek ve sağlam bir köprü oluşturmak amacıyla iletişim metotlarını etkin bir şekilde kullanmaktadır.

Bu kapsamda iç paydaşlar (Personel ve Birim) ile Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çerçevesinde resmi kanallar aracılığıyla iletişim sağlanmasının yanı sıra e-posta, sms ve özel yazışmalarla da (Tebrik, Teşekkür vs.) zamanında, hızlı ve tüm personeli kapsayacak şekilde iletişim sağlanmaktadır. Aynı zamanda birimler ve personel arası iletişimi daha da hızlandırmak adına her sene başında kurum içi telefon rehberi çalışması yapılmakta ve basılmış rehberler Üniversitemizin tüm personeline dağıtılmaktadır.

SBMYO 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 atf yapılarak yürütülmektedir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

HİTÜ EBYS Yönergesi

HİTÜ Telefon Rehberi

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

SBMYO, KYS'nin öngördüğü şartlara uygun doküman edilmiş bilgiyi oluşturmuş, doküman ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda SBMYO Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

SBMYO Kalite El Kitabının, onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

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

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	18 / 29

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

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

- SBMYO Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; SBMYO'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.
- SBMYO Kalite El Kitabı; KYS'nin genel tanıtımını 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, SBMYO Kalite Yönetim Sistemini etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve www.mevzuat.hitit.edu.tr web adresinden takip edilir.

SBMYO Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu; SBMYO Web Sitesi'nde (www.sbmyo.hitit.edu.tr) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

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

Referanslar:

EM-SOS-IC-004 - Kalite Politikası

SBMYO Doküman Listesi

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1. Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Rektör/Kalite Koordinatörü/İlgili birim amiri onayı ile yayınlar. Dokümanların yeterli düzeyde korunması için gereken önlemleri alır.

7.5.3.2. Doküman edilmiş bilgi ve kontrolü ile KYS planlanması ve işletimi için gerekli olan yapı ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	19 / 29

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

SBMYO’da eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

SBMYO’ya öğrenci kabulü ve bununla ilgili şartlar YÖK tarafından belirlenmektedir. ÖSYM tarafından yapılan merkezi sınavların sonuçlarına ve öğrenci tercihlerine göre yerleştirme yapılmaktadır. Bunların dışında kalan yatay geçiş, YÖS, ÇAP, yandal öğrenci kabullerinde ilgili mevzuat usulleri ve esasları uygulanmaktadır.

Kurumda önceki formal öğrenmelerin tanınmasına ilişkin olarak HİTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, değişim programları ile ilgili mevzuatlar ve YÖK mevzuatlarında belirtilen kurallara göre süreç yürütülmektedir. Ancak SBMYO’da, önceki non-formal ve informal öğrenmelerin tanınması için tanımlı süreçler bulunmamaktadır.

SBMYO eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetlerinin planlanması; SBMYO’da eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin, öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

SBMYO’da, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetlerinin planlaması ile sunumu YÖK tarafından, denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir. Eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetlerinin haricinde YÖK tarafından belirlenmiş olan hizmet şartları uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin eden yapı kriterlere göre süreçsel olarak tanımlanmıştır.

SBMYO’da sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için süreç yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için hazırlanan süreç kartlarında faaliyetler 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 yazılı hale getirilmiştir.

Kayıtlar, ilgili prosedüre uygun olarak tutulmaktadır.

Referanslar:

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

MYO İş Akışları

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile iletişim

SBMYO’nun müşterileri; öğrenciler/veliler, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır.

Paydaşlarımız ise; SBMYO 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 ve iç/dış paydaşlarımızın şikâyetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	20 / 29

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 dâhil ilgili sistem kurgulanmıştır. Öğrencilerin, HUBİS üzerinden yapılan anketlerle memnuniyet düzeyleri ölçülmektedir. Ayrıca öğrenciler, SBMYO e-posta adreslerine ve ilgili birimlere dilekçe ile şikâyetlerini bildirmektedirler. Bununla birlikte, CİMER üzerinden de şikâyetler bildirilebilmektedir. SBMYO bölüm, akademik ve yönetim kurullarında söz konusu şikâyetler görüşülmekte ve ilgili yasal mevzuat çerçevesinde çözüme kavuşturulmaktadır.

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

MYO İş Akışları

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

SBMYO’da eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Süreci, Farabi, Erasmus+, Mevlana Koordinatörlükleri vb. öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile SBMYO’nun mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmektedir. Bu konu ile ilgili iş ve işlemler Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğü bünyesinde yapılmaktadır.

İşyeri uygulaması eğitimi koordinasyonu için üniversitemizde MEYOK kurulmuş, ilgili yönergesi çerçevesinde işyeri uygulaması eğitimleri yürütülmektedir. SGK, İŞKUR ve Mesleki çatı kuruluşlarla yapılmış olan protokollerde süreçler tanımlanmış ilgili kurumların yükümlülükleri belirlenerek dokümanite edilmiştir.

Eğitim öğretim yılı başında bölüm başkanlığının önerisi dikkate alınarak SBMYO Yönetim Kurulunca her öğrenciye bir danışman atanır. Danışman atama, danışmanlık işlemleri ve danışmanlık sistemi değerlendirilmesi HİTÜ Önlisans ve Lisans Öğrenci Danışmanlığı Yönergesi ile belirlenmiştir.

Bölüm Başkanları, SBMYO’da danışmanlık hizmetinin yerine getirilip/getirilmediğini, etkinliğini denetleyerek, öğrencilerin ve öğrenci danışmanlarının karşılaştıkları sorunları tespit eder, yönetimine bildirir. Bununla birlikte, ÖİDB belirli dönemlerde HUBİS üzerinden düzenlediği anketlerde danışmanlık sisteminin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini ölçmektedir.

HİTÜ Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği çerçevesinde öğrenciler farklı programlardan seçmeli ders seçebilmektedirler. Açılacak seçmeli dersler ilgili dönemin başında Bölüm Kurulları tarafından belirlenmekte, Öğrenciler, başka programlardan alabilecekleri seçmeli dersler konusunda öğrenci danışmanları aracılığıyla ve ayrıca ÖİDB tarafından yapılan oryantasyon eğitimleri ile yönlendirilmektedir.

Ders bilgi paketleri, Bologna Sürecine göre hazırlanarak standartlaştırılmış ve ulusal/uluslararası değişim programlarında kullanılabilir hale getirilmiştir. Bologna süreci içerisinde ders bilgi paketlerinde öğrenci iş yüküne dayalı kredi değerleri belirlenmiştir.

Bologna sürecinde program öğrenme çıktıları Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesine göre standartlaştırılmış ve ders öğrenme çıktıları belirlenmiş olup; program ve ders öğrenme çıktıları HİTÜ Önlisans ve Lisan Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ölçme ve değerlendirme esaslarına göre ölçülmektedir. Öğrencilerin başarısını ölçümü de yine

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	21 / 29

İlgili yönetmelik çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Sonuçlar HUBİS üzerinden ilan edilmektedir. Öğrenciler, kendi kullanıcı bilgileri ile HUBİS'e girerek sınav sonuçlarına ulaşmaktadırlar. Bununla ilgili süreçler mevzuatlarla güvence altına alınmıştır.

Öğrencinin başarısının ölçülmesi ve değerlendirilmesine ilişkin olarak ÖİDB tarafından belirli aralıklarla öğrencilere yönelik yapılan bilgilendirme eğitimlerinde başarı ölçülmesi ve değerlendirme esasları açıklanmaktadır. Ayrıca ilgili ders öğretim elemanları ve öğrenci danışmanları öğrencileri bilgilendirmektedir. SBMYO web sayfasında ve HUBİS bilgi paketi üzerinden bilgilendirme yapılmaktadır.

Öğrencinin devamsızlığı, sınava girmeyi engelleyen haklı ve geçerli nedenler, HİTÜ Önlisans ve Lisan Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin belirtilmiştir. Yine ilgili yönetmelik kapsamında mezuniyet koşulları belirlenmiştir. Gerekli koşulları sağlan öğrenciler mezun olmaktadır.

Eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci/akademik personel seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda YÖK tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

SBMYO tahsis edilmiş araştırmacı kadrosu bulunmamaktadır. Ancak, SBMYO'da eğitim öğretim ile görevlendirilen öğretim elemanlarının araştırma faaliyetlerine katılmaları teşvik edilmektedir. Araştırma-geliştirme faaliyetleri BAP yönergesine göre yürütülerek, değerlendirilmektedir. Her yılsonunda HİTÜ öğretim elemanlarının katılımıyla tamamlanan projelere ait sonuç raporları toplu olarak yayınlanmaktadır. Ortak yapılan projelerde araştırma sonuçları ilgili kurumlara verilmekte, araştırmacılar tarafından ilgili mevzuat kapsamında yayınlanmaktadır.

HİTÜ üst yönetimi, araştırma çalışmaları için üniversite dışı fonlamaların miktarını arttırmak amacıyla kamu ve özel sektör temsilcileriyle görüşmeler yaparak protokoller imzalamaktadır. Araştırma geliştirme için fon kullandıran kuruluşların bilgileri ve duyuruları öğretim elemanlarına düzenli olarak bildirilmektedir.

Proje başvurularında ilgili üst kurumlarca tespit edilen alanlarda, ekonomik/kültürel dokuya ve topluma katkı sağlayacağı tespit edilen araştırma projeleri ilgili üst kurumlarca desteklenerek teşvik edilmektedir. SBMYO yönetimi bu çalışmalara öğretim elemanlarının katılmasını teşvik etmektedir.

HİTÜ bünyesinde faaliyet gösteren Bilimsel Araştırmalar Projeleri Komisyonu, araştırma geliştirme faaliyetlerini kapsamında kullanılacak fiziki altyapı ve mali kaynaklarının kullanımına karar vermektedir. İlgili kurumlarca araştırma geliştirme bütçesi karşılanan projelerde öğretim elemanlarının çalışmalarına SBMYO yönetimi tarafından imkân sağlanmaktadır.

SBMYO Öğretim elemanlarının yapmış oldukları araştırma geliştirme faaliyetleri her yıl düzenli olarak üst yönetime iletilmektedir. Üst yönetimce bu faaliyetlerin stratejik hedeflere sağladığı katkılar performans göstergelerine göre ölçülerek tespit edilmektedir.

Araştırma-geliştirme faaliyetleri BAP yönergesine göre yürütülerek, değerlendirilmektedir. Her yılsonunda HİTÜ öğretim elemanlarının katılımıyla tamamlanan projelere ait sonuç raporları toplu olarak yayınlanmaktadır. Ortak yapılan projelerde araştırma sonuçları ilgili kurumlara verilmekte, araştırmacılar tarafından ilgili mevzuat kapsamında yayınlanmaktadır.

SBMYO yıllık faaliyet raporları HİTÜ üst yönetime iletilir. HİTÜ üst yönetimi, kurum, bölge, ülke ve dünya ekonomisine katkısını değerlendirmektedir. Araştırma geliştirme süreçlerinde elde edilen bilgiler, eğitim öğretime ilişkin güncellemelerde veri olarak kullanılmaktadır.

Ayrıca, HİTÜ ve SBMYO tarafından yıllık olarak yayınlanan faaliyet raporlarında araştırma geliştirme çalışmalarına ait bilgilere yer verilmektedir.

SBMYO'da ilgili akademik personel eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme birimleri üzerinden dış paydaşlarla Üniversite Sanayi iş birliği kapsamında ihtiyaç ve beklentilere uygun olarak danışmanlık hizmeti sunulur. Bu kapsamda ilgili kurumlarla ve HİTÜ arasında yapılan protokollerle katılımın sürekliliği güvence altına alınmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Birim Kalite Komisyonu	Birim Kalite Temsilcisi	SBMYO Müdürü

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	22 / 29

Referanslar:

Bologna Süreci
Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğü
HİTÜ Önlisans ve Lisan Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi
Bilimsel Araştırma Programı (BAP)
HİTÜ Eğitim Komisyonu Yönergesi
MYO İş Akışları
Yükseköğretim Kurulu Mevzuatları
RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. SBMYO gerçekleştirdiği tüm hizmetler için kendisine tanımlanmış yasa gereği ilgili şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir. Öğrencilerimizden ve iç/dış paydaşlarımızdan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapılarak evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve SBMYO imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği SBMYO Müdürlük Makamı onayıyla karara bağlanır.

Referanslar:

MYO 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. SBMYO 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:

MYO İş Akışları

HİTÜ Yönetim Kurulu ve HİTÜ Senato Toplantı Kararları

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

SBMYO'da sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili komisyon / Bölüm Kurulu / SBMYO Yönetim Kurulu veya SBMYO Kurulu toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyon veya kurullarda görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa ilgili prosedüre göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar iletişim prosedürü kapsamında paylaşımına sunulur.

SBMYO'da hizmetler için şartlar değiştiğinde ilgili hizmete ait muhtemel bir değişiklik ilgili kanun metinlerine göre gerçekleştirilir.

- İdari, mali ve akademik değişiklikler HİTÜ üst yönetimince yapılır.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	23 / 29

- KYS'ye ait olan değişiklikler Kalite Koordinatörlüğünce gerçekleştirilir.

Referanslar:

HİTÜ Yönetim Kurulu ve HİTÜ Senato Toplantı Kararları

SBMYO Yönetim Kurulu ve SBMYO Kurulu Kararları

MYO İş Akışları

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

SBMYO'da yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına SBMYO'nun 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/Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4. 1.Genel

SBMYO'da satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

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.

Referanslar:

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

MYO İş Akışları

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

Referanslar:

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

MYO İş Akışları

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

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

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	24 / 29

Referanslar:

MYO İş Akışları

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

SBMYO hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçler 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 süreç / prosedürlerde, talimatlarda / iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

SBMYO sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 Ürün/Hizmet Sunumunun Kontrolü maddesinin (f) bendi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

Referanslar:

MYO İş Akışları

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

SBMYO’da 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 süreçlerde tanımlanmıştır. Bu kayıt ortamları toplanan verilerin analiz edilmesi ve raporlanması için kullanılmaktadır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

MYO İş Akışları

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

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

SBMYO 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

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	25 / 29

zimmitle alınmışsa, yine zimmitle 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:

MYO İş Akışları

Kişisel Verileri Koruma Kanunu

8.5.4. Muhafaza

SBMYO’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:

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

MYO İş Akışları

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

SBMYO’da gerçekleşen tüm faaliyetler mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçları tanımlanmıştır. SBMYO tüm süreçlerinde gerçekleştirdiği faaliyetleri tayin ederken yasal mevzuat harici uygulamalarda bulunamaz ve gerçekleştirdiği hizmetleri yasal mevzuat çerçevesinde günceller ve gerçekleşen hizmetin istenmeyen sonuçlarını takip eder.

Referanslar:

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

MYO İş Akışları

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

SBMYO’da, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, ürün/hizmet sunumu için değişiklikler süreçlerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

SBMYO tanımladığı tüm süreçleri yasal mevzuata göre kurguladığından mevzuattaki herhangi bir değişiklik mevcut süreçlerde değişime neden olur. Herhangi bir mevzuat değişikliği gerçekleştiğinde üniversitemiz www.mevzuat.hitit.edu.tr web sayfası güncellenerek erişime sunulur.

HİTÜ’de periyodik olarak yönetim gözden geçirme toplantılarında değişiklikler ele alınır.

Referanslar:

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	26 / 29

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

www.mevzuat.hitit.edu.tr

www.mevzuat.gov.tr

MYO İş Akışları

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Sunumu

SBMYO'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. SBMYO gerçekleştirdiği hizmetin şartlarını karşıladığını doğrulamak için planlı aralıklarla süreçlerini kontrol altında tutar.

Referanslar:

MYO İş Akışları

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1. SBMYO sunulan hizmetlerde, bunların gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün/hizmet, altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır. SBMYO'da hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak süreçlerdeki uygun olmayan faaliyetler tespit edildiğinde ilgili yasal mevzuata göre hareket edilir.

Referanslar:

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

8.7.2. Yukarıda izah edilen bilgiler dokümanite edilmiş olup sistemde muhafaza edilmektedir.

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

KYS süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim amirleri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı

RC-KAK-FR-008 Düzeltici Faaliyet Talep Formu

RC-KAK-FR-009 Düzeltici Faaliyet Takip Formu

HİTÜ İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	27 / 29

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

SBMYO öğrencileri ve iç/dış paydaşları ile ilgili ihtiyaç ve beklentileri izlemektedir. Öğrencilerinden ve iç/dış paydaşlarından elde edilen bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi için ilgili yöntemler tayin edilmiştir.

Referanslar:

HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı

HİTÜ Memnuniyet Anketleri

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

HİTÜ ve SBMYO üst yönetimleri , Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek, KYS'nin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Hitit Üniversitesi ve SBMYO Kalite Yönetim Sistemi için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Referanslar:

HİTÜ 2015 – 2019 Stratejik Planı

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanaqları

SBMYO Doküman Listesi

9.2. İç Tetkik

9.2.1. Hitit Üniversitesi SBMYO, KYS'nin ilgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uyup uymadığını; etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

9.2.2. HİTÜ üst yönetimi, yapılan tetkiklerin tarafsızlığını güvence altına almak ve nesnellliğini sağlamak için gerekli koşulları belirlemekte ve bu koşullara uygun iç tetkikçileri seçmektedir.

Tetkik programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili prosedür HİTÜ üst yönetimince belirlenmekte ve uygulanmaktadır. SBMYO yönetimi, iç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyetleri başlatmaktadır.

Referanslar:

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

SBMYO, 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. SBMYO Müdürünün gerekmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Kalite Komisyonu Üyeleri, Bölüm Başkanları, tüm birimlerin ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Birim Kalite Temsilcisi toplantının sekreteryalığı yapar ve kayıtları saklar. Kalite yönetim performans raporu hazırlanır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı katılımcılarına en az 2 gün öncesinden iletilir.

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	28 / 29

Referanslar:

HİTÜ Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları

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;

- a) Önceki yönetim gözden geçirme toplantılarında alınan faaliyetlerin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdaki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
 1. Öğrencilerin ve iç/dış paydaşların memnuniyeti ile ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 2. Kalite hedeflerine erişme derecesi,
 3. Süreç performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 4. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 5. İzleme ve ölçme sonuçları,
 6. İç ve Dış Tetkik Sonuçları,
 7. Dış tedarikçilerin performansı,
- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

HİTÜ Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Birim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları, toplantıya katılanlara gönderilir. Gerek görülmesi halinde web üzerinden ilgili kişilere faaliyet atanması yapılır.

Referanslar:

HİTÜ Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

SBMYO'da 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:

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

RC-KAK-PR-008 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------

	SBMYO KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EM-SOS-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	13.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	29 / 29

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. SBMYO, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referanslar:

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

10.2.2. SBMYO uygunsuzlukların yapısı ve düzeltici faaliyetlerin sonucunu dokümanete etmiş ve bilgileri muhafaza etmektedir.

Referanslar:

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

SBMYO’da, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi, öğrenci ve idari/akademik personel memnuniyetinin artırılması esastır.

SBMYO, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler, Kalite Komisyonu ve Kalite Danışma Grubu Toplantı Tutanaklarını kullanarak KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referanslar:

SBMYO Kalite Komisyonu Toplantı Tutanakları

SBMYO Kalite Danışma Grubu Toplantı Tutanakları

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

Hazırlayan Birim Kalite Komisyonu	Sistem Onayı Birim Kalite Temsilcisi	Yürürlük Onayı SBMYO Müdürü
--------------------------------------	---	--------------------------------