



**TOROS ÜNİVERSİTESİ**  
**MESLEK YÜKSEKOKULU**

**-KALİTE EL KİTABI-**

**EK-01**

**23 TEMMUZ 2018**

**Revizyon: 05**



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>1/25</b>

### Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	08.08.2015	İlk Yayın
01	18.04.2016	Yürürlük yetkilisinin değişimi
02	04.09.2017	YGG (04.05.2017) toplantısında alınan kararların gerektirdiği revizyon
03	27.12.2017	Kalite Komisyonu düzeltmeleri
04	02.07.2018	ISO 9001:2015 standardı gerekliliklerine revizyon yapılmıştır
05	23.07.2018	11-12 Temmuz 18 2.Gözetim+Geçiş Tetkiki revizyonu

#### 1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Tosros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla proses yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Tosros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

#### 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük

#### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi

#### 4. Kuruluşun Bağlamı

##### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Tosros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, 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.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>2/25</b>

Dış faktörler; hukuki konular, teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu bünyesinde her beş yılda bir Toros Üniversitesi Stratejik Planlama Komisyonu tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden değerlendirmeler yapılır.

Meslek Yüksekokulu Stratejik Plan Komisyonu ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracak stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

### 4.1.1. Tarihçe

**Kuruluşun Adı:** Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

**Kuruluş Adresi:** Bahçelievler Kampüsü, 1857 Sokak, No 12, Yenişehir 33140, Mersin.

**Tanım:** Meslek Yüksekokulu, üst düzeyde uygulayıcı meslek elemanı yetiştiren yükseköğretim kurumudur. İki yıl süre ile eğitim verilmektedir. Mezun olma hakkı kazanan öğrencilere, bağlı bulunduğu üniversiteden ön lisans derecesinde diploma verilir. Teknik bölümlerden mezun olan öğrenciler tekniker unvanı kazanır. Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliğinin 7. Maddesi Toros Üniversitesi MYO'nun tanımlanmasında temel hukuki dayanaktır.

**Tarihçe:** Toros Üniversitesi, 07.07.2009 tarih ve 27281 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 23.06.2009 tarihinde TBMM'de kabul edilen 5913 Sayılı Yüksek Öğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 1. Maddesi gereği 28.03.1983 tarih ve 2809 sayılı Yüksek Öğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu'na Ek Madde 111 ile Mersin Eğitim Vakfı tarafından kurulmuştur.

Aynı kanun ile Toros Üniversitesi'nin, Toros Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı olarak; Mühendislik Fakültesi, İktisadi-İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, İletişim Fakültesi, Teknoloji ve İşletme Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sosyal Bilimler Enstitüsünden oluştuğu belirtilmiştir.

Üniversitemiz kuruluş kanunu ile kurulan Meslek Yüksekokulu bünyesinde; Yüksek Öğretim Kurulunun 29.03.2012 tarihli toplantısında 2547 Sayılı Kanun'un 2880 Sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca alınan kararla İnşaat Teknolojisi, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları, Bilgisayar Teknolojisi, Dış Ticaret, İşletme Yönetimi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Bankacılık ve Sigortacılık,

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>3/25</b>

Çocuk Gelişimi, Organik Tarım, Lojistik, Grafik Tasarım, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Sağlık Kurumları İşletmeciliği programlarının kurulmasını uygun görülmüştür.

Meslek Yüksekokulu bünyesinde açılan programlardan Lojistik, Grafik Tasarım, Bilgisayar Teknolojisi, İnşaat Teknolojisi, Çocuk Gelişimi ve Turizm ve Otelcilik İşletmeciliği programlarının 2012-2013 eğitim-öğretim yılında öğrenci alımı yapmaları Yüksek Öğretim Genel Kurul toplantısında karara bağlanmıştır.

İlk mezunlarını 2013-2014 eğitim-öğretim yılında veren Meslek Yüksekokulumuz 10 bölüm ve bu bölümlere bağlı 16 programda öğrencilere eğitim-öğretim hizmeti vermeye devam etmektedir.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu yönetim ve organizasyonu, 2547 sayılı kanun ve bu kanuna göre çıkarılan Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği'ne göre gerçekleştirilmiştir.

### 4.1.2. Kuruluş ve Yerleşim

**Kuruluş ve Yerleşim:** Bahçelievler Kampüsü, 1857 Sokak, No 12, Yenişehir 33140, Mersin adresinde yerleşim kampüsü bulunmaktadır.

#### **TOROS ÜNİVERSİTESİ MESLEK YÜKSEKOKULU**

#### **HUKUK BÖLÜMÜ**

Adalet Programı

#### **DIŞÇILIK HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**

Ağız ve Diş Sağlığı Programı

#### **İNŞAAT BÖLÜMÜ**

İnşaat Teknikerliği Programı

#### **YÖNETİM VE ORGANİZASYON BÖLÜMÜ**

Lojistik Programı

#### **MÜLKİYETİ KORUMA VE GÜVENLİK BÖLÜMÜ**

İş Sağlığı ve Güvenliği Programı

#### **Hazırlayan**

*Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR*

#### **Sistem Onayı**

*Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL*

#### **Yürürlük Onayı**

*Prof. Dr. Servet ÖZGÜR*



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>4/25</b>

### **OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**

Aşçılık Programı

### **TASARIM BÖLÜMÜ**

Grafik Programı

### **ÇOCUK BAKIMI VE GENÇLİK HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**

Çocuk Gelişimi Programı

### **TERAPİ VE REHABİLİTASYON BÖLÜMÜ**

Fizyoterapi Programı

### **TIBBİ HİZMETLER VE TEKNİKLER BÖLÜMÜ**

Ameliyathane Hizmetleri Programı

Anestezi Programı

Diyaliz Programı

İlk ve Acil Yardım Programı

Optisyonluk Programı

Tıbbi Laboratuvar Teknikleri Programı

Tıbbi Görüntüleme Teknikleri Programı

#### **4.1.3. Misyon Vizyon**

Torus Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda stratejik planlama komisyonu tarafından kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında belirlenir ve Meslek Yüksekokulu genelinde duyurulur.

Yüksekokulumuzun Misyonu;

“Eğitim, bilimsel araştırma, yenilikçilik ve girişimcilik ve topluma hizmet yoluyla, insani değerlerin geliştirilmesine, insan yaşamının iyileştirilmesine ve geleceğin tasarımına katkıda bulunmak” tır.

Meslek Yüksekokulu, bu misyonu doğrultusunda, kendisini eğitim, araştırma ve topluma hizmete adanmış bir yükseköğretim kurumudur.

Meslek Yüksekokulu öğrencilerini; onları öğrenen bir beyin ve sorgulayıcı düşünme becerileri ile donatmayı; yerel ve küresel sorunlara duyarlı kılmayı; uluslararası standartları sağlamayı ve bilimsel, teknolojik ve kültürel buluşlara katkıda bulunmayı ve çağdaş ve evrensel değerlerin ve etik değerlerin güçlü destekçileri olarak yetiştirmeyi hedefler.

Meslek Yüksekokulu, misyonunu gerçekleştirmek için bilimde işbirliğine, etkin, yaratıcı ve sürekli öğrenmeye önem verir.

Meslek Yüksekokulu çağdaş toplumun gereksinimi olan alanlarda ve mesleklerde yurt içinde ve yurt dışında aranan mezunlar yetiştirmeyi amaçlar.

Meslek Yüksekokulu belirli alanlara odaklanarak topluma hizmette toplum ile bütünleşmeyi ve topluma öncülük etmeyi amaçlar.

#### **Hazırlayan**

Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

#### **Sistem Onayı**

Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

#### **Yürürlük Onayı**

Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>5/25</b>

Yüksekokulumuzun Vizyonu;

Meslek Yüksekokulumuz, “geleceğin tasarımına katkıda bulunan, uluslararası düzeyde tanınmış bir üniversite” olma hedefi doğrultusunda faaliyet göstermektedir.

Yüksekokulumuz bu amaca ulaşmak için:

- Seçilmiş akademik alanlarda ve yeni disiplinler arası alanlarda gelişmeye önem verir.
- Öğrencilerini hızla değişen ve dünyada alanlarında lider olmak için gerekli bilgi, beceri ve deneyimlerle donatır.
- İşbirliği yapan, bilgiyi paylaşan akademik topluluk geliştirmeyi hedefler.
- Evrensel düzeyde eğitim, araştırma ve hizmet olmak üzere tüm iç ve dış paydaşları ile ilişkiler geliştirmeye önem verir.
- Yüksekokulumuz, gelecek 10 yıl içinde, öğrenim verdiği alanlarda eğitim politikası ve öğrenim kalitesi ile Türkiye'nin önde gelen eğitim kurumlarından biri olmayı hedeflemiştir.

### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır.

Paydaş analizi **KL-04-Paydaş ve Risk Analizi Kılavuzu** ile tarif edilmiştir.

#### **Referanslar:**

**KL-04- Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu**

**FR-104- Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu**

### 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrenci odaklı bir yüksekokul 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 kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>6/25</b>

Bu kapsamda, Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerinin dışında da birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Spor faaliyetleri, mezunlarına yönelik hizmetler vb. örnek olarak verilebilir. Bu faaliyetlerin bir kısmı Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu tarafından yürütülürken, bir kısmı da Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu liderliği, katılımı veya desteği ile oluşan, vakıf, dernek tüzel kişilikleri altında sürdürülmektedir.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : "Eğitim-Öğretim ve İdari Hizmetler" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin Bahçelievler ve 45 Evler Kampüslerinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sistemi, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini "Prosesler" ve "İş Akışları" olarak kurgulamış ve uygulamaktadır.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de Prosesler ve İş Akışlarını etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve proses ve iş akışları belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar temin edilmiş, proses ve iş akışlarının amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda bu proses ve iş akışları iç ve dış kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu KYS için ihtiyaç duyulan prosesler ve bağlı iş akışları, proses etkileşimleri, amaç, kapsam, hedef, kontrol kriteri ve performans kriteri gibi unsurlar ilgili proses ve iş akışlarında tanımlanmıştır.

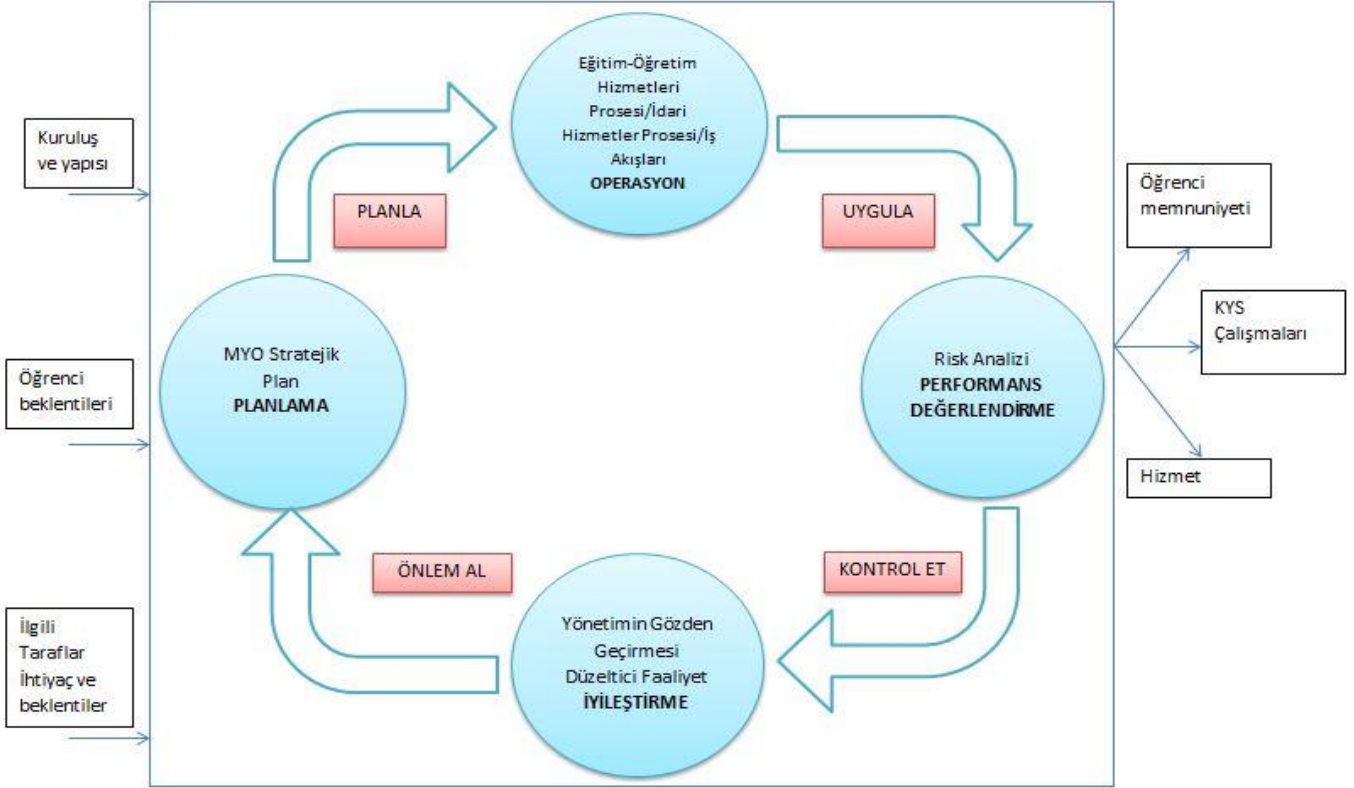
**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## Proses Etkileşim Şeması



### Referanslar:

**PRS-01- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosesi**

**PRS-02- İdari Hizmetler Prosesi**

**LS-11- Proses Ve Bağlı Faaliyetler Sorumlu Listesi**

**SM-01- Proses Etkileşim Şeması**

## 5. Liderlik

### 5.1. Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>8/25</b>

- Meslek Yüksekokulunda, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verir.
- KYS şartlarının kuruluşun prosesleri ve iş akışları ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

### **Referanslar:**

**PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

### **5.1.2. Müşteri Odağı**

Toros Üniversitesi 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. Bu amaca uygun olarak, Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

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

### **Referanslar:**

**PR-04- Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü**

**PR-11- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>9/25</b>

### 5.2. Politika

#### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

#### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiş olduğunu doğrulamak için, iç tetkiklerde dikkate alınır ve YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü Kalite Yönetimi & Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü birim web sayfasında yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

#### Referanslar:

**KP-01- Kalite Politikası**

**KH-00- Kalite Hedefleri**

**PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla MYO, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve [www.toros.edu.tr](http://www.toros.edu.tr) aracılığı ile duyurmuştur.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, yüksekokulun birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, **TB-01- Görev Vekalet Tablosu** ile belirlenmiştir.

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

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

Her birim Kalite Yönetimi & Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl (bir önceki yıla ait) sunmakla yükümlüdür.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>10/25</b>

### **Referanslar:**

**LS-04- Birimlerin Kalite Sorumluları Listesi**

**OŞ-01- Tosros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması**

**GT- XXX Görev Tanımı**

**TB-01- Görev Vekalet Tablosu**

### **6.Planlama**

#### **6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü bünyesinde her prosese ait risk analizi gerçekleştirilir. Ayrıca birimlerde hedeflerine uygun risk analizlerini yaparlar. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için Risk Yönetimi Eylem Planı belirlenmekte ve eylem düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir. Risk giderici eylemin yerine getirilmesi sonunda gerçekleştirilen risk değerlendirilmesinde risk derecesi 4 puanın altına düşmedi ise alınan eylem yetersiz olarak kabul edilir ve risk tekrar değerlendirilir.

Risk analizi yöntemi **KL-04-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu** ile tanımlanmıştır. **FR-113- Risk Yönetimi Eylem Planı Formu** ile Risk Yönetimi Eylem Planı belirlenmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre eylem alınması sağlanır. 2017-2021 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte Meslek Yüksekokul içerisinde oluşturulmuş olan stratejik planlama komisyonu tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri **FR-111- Stratejik Plan İzleme Kartı Formu** ile periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla **LS-10- Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi** ile analiz edilir.

### **Referanslar:**

**KL-04- Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu**

**FR-105- Risk Analizi Formu**

**FR-111- Stratejik Plan İzleme Kartı Formu**

**FR-113- Risk Yönetimi Eylem Planı Formu**

**PR-02- Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü**

**LS-10- Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi**

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-01
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	23.07.2018
Revizyon No	05
Sayfa	11/25

### 6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan hedefler, MYO'nun kalite hedeflerine yol gösterir. MYO'da tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Kalite faaliyet planlarında yapılan işler, sorumlu, termin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır ve 52 haftalık bir takvim ile takip edilir. Kalite hedefleri PPİT(Proses Performans İzleme Takip Formu) ile takip edilir.

#### Referanslar:

- PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**
- MYO 2017-2021 Stratejik Plan**
- FR-106- Proses Performans İzleme Takip Formu (PPİT)**
- PL-02- Kalite Faaliyet Planları**

### 6.3.Değişikliklerin Planlanması

MYO bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Proses iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Majör değişikliklerin planlaması **FR-108- Değişiklik Plan ve Takip Formu** ve **FR-34- Düzeltici Faaliyet Formu (DF)** ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Yönetimi & Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Yönetimi & Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler web birim sayfasında tüm kalite sorumlularına duyurulur.

#### Referanslar:

- FR-108- Değişiklik Plan ve Takip Formu**
- FR-34- Düzeltici Faaliyet Formu (DF)**

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>12/25</b>

### 7. Destek

#### 7.1.Kaynaklar

##### 7.1.1.Genel

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü;

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

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda üniversitenin Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

##### 7.1.2.Kişiler

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve **DD-01- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu** ile tanımlanmaktadır.

##### **Referanslar:**

**DD-01- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu**

##### 7.1.3.Altyapı

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

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

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

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar Genel Sekreterlik taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-01
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	23.07.2018
Revizyon No	05
Sayfa	13/25

### Referanslar:

***Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname***

### 7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

MYO'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.

### Referanslar:

***FR-110- Akademik-İdari Şikayet ve Memnuniyet Anketi Formu***  
***Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname***

### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

----- **UYGULAMA DIŞI**

### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

MYO'da hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği web sayfasında ya da kurum içi iletişim yöntemleri ile aracılığıyla paylaşılır.

### 7.2. Yeterlilik

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>14/25</b>

Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

### **Referanslar:**

**PR-05- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü**

**GT-XXX- Görev Tanımları**

### **7.3.Farkındalık**

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu ve akademik birimlerde bölüm kalite temsilcileri aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

### **7.4.İletişim**

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunludur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür.

Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümente edilmiştir.

Tüm MYO personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişim ise; web sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimi sağlamaktadır.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- a) Neyle iletişim kurulacak
- b) Ne zaman iletişim kurulacak
- c) Kiminle iletişim kurulacak
- d) Nasıl iletişim kurulacak
- e) Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>15/25</b>

### **Referanslar:**

#### **PR-12- İletişim Prosedürü**

### **7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi**

#### **7.5.1.Genel**

MYO yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

#### **7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme**

MYO KYS 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.

MYO KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- MYO Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; MYO'nun hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- MYO Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- MYO Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreç Şablonları, prosedürler, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme karneleri; 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, MYO KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

MYO KYS Dokümantasyonu; Toros Üniversitesi Web Sitesi'nde ([www.toros.edu.tr](http://www.toros.edu.tr)) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

MYO KYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

#### **7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Yönetimi & Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğüne iletilir. Koordinatörlük ilgili dokümanları

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>16/25</b>

sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse yönetim temsilcisi onayı ile yayınlar.

### **Referanslar:**

**PR-03- Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü**

## **8.Operasyon**

### **8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol**

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

MYO eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; MYO'da eğitim verilecek birimlerde, sınav programlarının hazırlanması, ders programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

MYO'da, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

### **Referanslar:**

**PR-11- Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**

**DD-03- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği**

## **8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar**

### **8.2.1.Müşteri İle İletişim**

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin **FR-40- Öneri Formu** kullanılmaktadır. Ayrıca diğer talepleri ile ilgili de **FR-19- Yükseköğretim Öğrenci Genel Dilekçe Formu** kullanılmaktadır.

Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet toplantıları yapılarak geri bildirimler alınmakta, değerlendirilmekte ve raporlanmaktadır.

### **Referanslar:**

**PR-04- Öğrenci Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**

**FR-19- Yükseköğretim Öğrenci Genel Dilekçe Formu**

**FR-40- Öneri Formu**

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>17/25</b>

### 8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

MYO'da eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

#### **Referanslar:**

**PR-11- Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**

**PR-04- Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü**

**FR-19- Yüksekokul Öğrenci Genel Dilekçe Formu**

**FR-40- Öneri Formu**

### 8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Kalite Yönetimi Sistemi kapsamında her dönem arası Kalite Komisyonu tarafından Öğrenci Memnuniyeti toplantıları, Dış Paydaş Analizi, ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yılda iki kez yapılan YGG ile yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

#### **Referanslar:**

**FR-100- MYO Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu**

**Eğitim Öğretim Dönemi Meslek Yüksekokulu Öğrenci Kalite Anketi Değerlendirme Raporu**

### 8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

MYO'da öğrenciye verilecek hizmetlerden ders içeriklerinin muhtemel bir değişikliği olması durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm web sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi sağlanmaktadır.

#### **Referanslar:**

**PR-13- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü**

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-01
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	23.07.2018
Revizyon No	05
Sayfa	18/25

### 8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

#### ----- UYGULAMA DIŞI

### 8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1.Genel

MYO'da satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

#### 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 Üniversite Genel Sekrterliğince yürütülmektedir.

#### 8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma talepleri ilgili formların iletilmesi ile gerçekleştirilir.

#### **Referanslar:**

**PR-06- Satınalma Prosedürü**

### 8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin prosesler genel olarak; Eğitim-Öğretim ve İdari Hizmetler konu başlıklarını kapsamaktadır.

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

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir.

Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

MYO'da eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>19/25</b>

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesini yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

### **Referanslar:**

**DD-05- Toros Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği**

### **8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

MYO'nda tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

### **Referanslar:**

**PR-11- Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**

**PR-13- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü**

**PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü**

### **8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

MYO, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu ön lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>20/25</b>

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra Öğrenci Bilgi Sistemine işlenir.

Dersler sırasında dersin öğretim elemanı tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim elemanı tarafından değerlendirilir.

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

### 8.5.4.Muhafaza

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullarımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

#### **Referanslar:**

**PR-06- Satınalma Prosedürü**

### 8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu mezunlarını Toros Üniversitesi Mezunlar Derneği'ne (TORMED) üye olmaları teşvik edilmekte, böylelikle istihdama yönelik kurumlar arası iletişimin sağlanması ayrıca mevcut istihdam edilen mezunlarımızın da MYO'da iyileştirme ve değiştirme aksiyonlarına katkı sunma olanakları sağlanmaktadır.

#### **Referanslar:**

**Toros Üniversitesi Mezunlar Derneği Tüzüğü**

### 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü YÖK şartları çerçevesinde yapılmaktadır.

Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında duyurulmaktadır.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>21/25</b>

### **Referanslar:**

**PR-13- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü**

**PR-11- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü**

**PR-09- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü**

### **8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu**

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu yönetimi eğitim hizmeti sunumunda YÖK şartlarına öncelik vermektedir. Bu öncelikle sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar Yüksekokul Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

### **Referanslar:**

**DD-05- Toros Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği**

### **8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü**

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

### **Referanslar:**

**PR-02- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**

## **9.Performans Değerlendirme**

### **9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme**

#### **9.1.1.Genel**

Toros Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, proseslerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, Proseslerde belirtilmiştir.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>22/25</b>

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili **DD-05- Toros Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği** dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi proseslerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili proses sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, KYS proseslerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmaya hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak izlenmesi ve raporlanması için; **FR-65- Kalite Faaliyetleri İzleme Raporu Formu** ile yılda bir defa birimlerden raporlama istenmiştir ve **FR-106- Proses Performans İzleme Takip (PPİT) Formu** ile Üst Yönetim Proses ve bağlı iş akışlarının etkinliği en az yılda iki kere YGG'de gözden geçirmektedir.

### **Referanslar:**

**PR-02- Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**

**PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

**PR-09- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü**

**DD-05- Toros Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği**  
**2017-2021 MYO Stratejik Plan**

**FR-65- Kalite Faaliyetleri İzleme Raporu Formu**

**FR-106- Proses Performans İzleme Takip (PPİT) Formu**

### **9.1.2.Müşteri Memnuniyeti**

MYO'da öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

### **Referanslar:**

**PR-04- Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**

### **9.1.3.Analiz ve Değerlendirme**

MYO, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin 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 MYO KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR



## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-01
İlk Yayın Tarihi	08.08.2015
Revizyon Tarihi	23.07.2018
Revizyon No	05
Sayfa	23/25

hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda, Proseslerde, İş Akışlarında belirtilmiştir.

### 9.2.İç Tetkik

MYO, kalite yönetim sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını,
  - Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.
- Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

#### **Referanslar:**

**PR-01- KYS İç Tetkik Prosedürü**

### 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1.Genel

MYO'da, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az iki kez olmak üzere üst yönetim tarafından YGG toplantısı yapılır.

#### 9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

MYO'da senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri
- Proses performansları
- Ürün ve hizmet performansları
- Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- Denetim sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış konulardaki değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR





## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	<b>EK-01</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>08.08.2015</b>
Revizyon Tarihi	<b>23.07.2018</b>
Revizyon No	<b>05</b>
Sayfa	<b>24/25</b>

### 9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

#### **Referanslar:**

**PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

**FR-107- YGG Toplantı Raporu**

## 10.İyileştirme

### 10.1.Genel

MYO'da iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır.

Bunlar; YGG, düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, reorganizasyonu içerebilir.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

MYO, 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:**

**PR-10- Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

### 10.3.Sürekli İyileştirme

MYO'da, kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. MYO; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

**Hazırlayan**  
Öğr. Gör. Dr. Ümit YAŞAR

**Sistem Onayı**  
Öğr. Gör. Ertan Cem GÜL

**Yürürlük Onayı**  
Prof. Dr. Servet ÖZGÜR