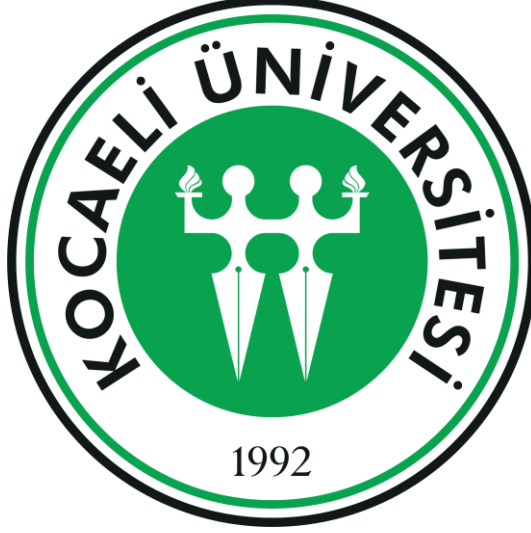




KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	1/43



HEREKE ÖMER İSMET UZUNYOL MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI

KEK-01

01.08.2024

Revizyon: 00

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 1/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	2/43

1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI	5
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR	10
3. TERİMLER VE TARİFLER	11
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ	12
4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI.....	12
4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI.....	15
4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ	16
4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ	16
5. LİDERLİK	18
5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT	18
5.1.1. GENEL.....	18
5.1.2. ÖĞRENCİ ODAKLILIK	19
5.2. KALİTE POLİTİKAMIZ.....	19
5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI.....	20
5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI.....	20
5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	21
6. PLANLAMA	22
6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	22
6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA	22
6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI	23
7. DESTEK.....	23
7.1. KAYNAKLAR.....	23
7.1.1. GENEL.....	23
7.1.2. KİŞİLER	24
7.1.3. ALT YAPI.....	25
7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM.....	25

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 2/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	3/43

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI	25
7.1.6. KURUMSAL BİLGİ.....	25
7.2. YETKİNLİK	26
7.3. FARKINDALIK.....	27
7.4. İLETİŞİM	27
7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ.....	29
7.5.1. GENEL.....	29
7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME	29
7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ	30
8. OPERASYON	30
8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL	30
8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR.....	31
8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	31
8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ.....	31
8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	31
8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	32
8.3. ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ.....	32
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	32
8.4.1. GENEL.....	32
8.4.2. KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU	33
8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ	33
8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU	33
8.5.1. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ.....	33
8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	34
8.5.3. MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET	34
8.5.4. MUHAFAZA.....	35
8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER	35
8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ	35
8.6. ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU	36
8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	36
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	36

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 3/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	4/43

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	36
9.1.1. GENEL.....	36
9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	37
9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	37
9.2. İÇ TETKİK.....	39
9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	39
9.3.1. GENEL.....	39
9.3.2. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ.....	40
9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI.....	41
10. İYİLEŞTİRME	42
10.1. GENEL.....	42
10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	42
10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	42

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 4/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	5/43

1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI

Kalite El Kitabı, TS EN 9001:2015 standardı şartlarının tüm birimlerimizde uygulanmasını kapsamaktadır.

Meslek Yüksekokulumuzda Kalite Yönetimi Sistemi, nitelikli işgücü yetiştirilmesine katkı sunma amacı başta olmak üzere, akademik ve idari süreçlerin hukuka ve kurallara uygun bir şekilde yürütülmesini hedeflemektedir. Dolayısıyla kayıt altına alınmış her işlemin analiz edilmesi ve sonuçlarının bilimsel olarak değerlendirilmesi, gerek eğitim-öğretim süreçleri gerekse idari-yönetimsel süreçlerde şeffaflık başta olmak üzere; yüksekokulumuzun sürekli kendini yenileyen öğrenen bir organizasyon haline dönüşmesine katkı sağlayacaktır.

Kalite Yönetim Sisteminin bir parçası olan Kalite El Kitabının yazılış amacı Meslek Yüksekokulunda kullanılan Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm faaliyetleri anlaşılır, basit ve kolay bir şekilde sunulmasına katkı sunmaktır.

Kalite Yönetiminin kapsamı Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'ne bağlı tüm birimlerin akademik, idari faaliyetlerini kapsamaktadır. Meslek Yüksekokulumuz öğrenci odaklı bir yaklaşımı benimsediği için, onların mesleki ve bilimsel gelişimlerinin en iyi şekilde olmasını amaçlamıştır. Dolayısıyla verilecek akademik ve idari hizmeti en üst seviyede tutmak için kalite anlayışını önemsemektedir.

Kalite El Kitabının kullanım hakkı Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu'na aittir.

Kuruluşun Adı: Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu

Kuruluş Adresi: Hacı Akif Mahallesi, Ali Bey Caddesi, PK:41800, Hereke/Körfez/KOCAELİ

Telefon: 0 262 511 56 75

Faks: 0 262 511 56 75

Web Site: www.uzunyolmyo.kocaeli.edu.tr

E-mail: uzunyolmyo@kocaeli.edu.tr

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 5/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	6/43

Misyonumuz: Üniversitemiz, uluslararası çağdaş eğitim sürecine uyumlu, ileri düzeyde eğitim, öğretim, araştırma, geliştirme etkinliklerini sürdürerek, sağlık, sosyal, kültür, sanat, spor, ekonomi ve teknoloji alanlarında gerçekleştirdiği bilimsel araştırmalar ile tüm insanlığa yarar sağlayacak bilgiyi üretmeyi, ürettiği bilgi ve teknolojinin aktarımı ile kullanımını sağlamayı ve insan haklarına saygılı, özgür düşünceli, etik değerlere bağlı, yaratıcı, yapıcı ve uygulayıcı bireyler yetiştirmeyi, Kocaeli bölgesinde paydaşlarımızla birlikte ileri teknoloji ile endüstriyel dönüşüm gerçekleştirecek bilinir markalar oluşturulmasına katkıda bulunmayı misyon edinmiştir.

Gelişmişlik düzeyinin bilgi ve teknoloji alanlarındaki başarılarla ölçüldüğü günümüz dünyasında, ülkelerin kalkınmasındaki en önemli unsurların başında eğitim seviyesi yüksek, nitelikli insan kaynağı yer almaktadır. Bu bilinçle yüksekokulumuz, küresel iş dünyasında en çok ihtiyaç duyulan ara elemanlar olarak görev alacak;

- Teorik bilgilerini pratiğe aktarabilen,
- Dünyanın, Türkiye'nin ve sektörün en önde gelen firmalarını tanıyan,
- Mezun olduğunda iş bulma imkânı elde edebilen,
- Yenilikçiliği benimsemiş, çağdaş bilgi teknolojilerine hâkim olabilen
- Etik değerlere bağlı, insan haklarına ve çevreye saygılı

Vizyonumuz: Ülkemizde başta ekonomik kalkınmada öncülük eden sektörlerle katkıda bulunmak üzere, teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, ihtiyaç duyulan niteliklerde ara işgücü yetiştiren, kendini sürekli yenileyen ve geliştiren, iş dünyasına en yakın noktada, bilgi çağına hâkim, bilinir, saygın, öncü, uluslararası kabul görmüş, mesleki ve teknik gelişmelere uygun, Marmara bölgesinin en yenilikçi ve öncü meslek yüksekokulu olmaktır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 6/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	7/43

Hedefler: Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu olarak kalite politikamız; akademik ve idari personelimiz ile Kalite Yönetim Sistemi hedefleri ve kalite performansını sürekli iyileştirme taahhüdünü açıkça ortaya koyarak, öğrencilerimize verdiği ön lisans eğitimi ile toplumun ihtiyacı olan meslek elemanları yetiştirerek iş piyasasına kazandırmaktır.

Değerler: Mustafa Kemal Atatürk'ün kurduğu Türkiye Cumhuriyeti'nin temel ilkelerinin, Atatürk ilke ve devrimlerinin korunması ve gelecek kuşaklara aktarılmasını sağlamak, Çağdaş, laik, demokratik, ulusal değerler ve insan haklarına saygılı olmak, Evrensel hukuk ilkelerine uymak, Ayırım gözetmeksizin herkese saygılı olmak ve hizmet vermek, Etik değerlere bağlı kalmak, Bilimsel ve teknolojik gelişmeleri izlemek, İç ve dış paydaşlarla uyum ve işbirliği içinde olmak, Kalite ve denetimini ilke edinmektir.

Kuruluşun Tanımı: Yüksekokulumuz, üst düzeyde uygulayıcı meslek elemanı yetiştiren ön lisans eğitim ve öğretim hizmetleri sunan yükseköğretim kurumudur. İki yıl süre ile eğitim verilmektedir. Mezun olma hakkı kazanan öğrencilere, bağlı bulunduğu üniversiteden ön lisans derecesinde diploma verilir.

Tarihsel Gelişim: Kocaeli Üniversitesi 03.07.1992 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan 3837 sayılı yasa ile kurulmuştur. Kocaeli Üniversitesine bağlı Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu 1994-1995 eğitim-öğretim döneminde Tavşancıl Beldesinde Bu dönemde Türkiye'de ilk olan Boya Teknolojisi programı ile eğitime başlamıştır. 1996 yılında ilk mezunlarını vermiştir. 1998 yılında şu anda bulunduğumuz Marshall yerleşkesine taşınmıştır. Yerleşkemizde bulunan binalar 1946 yılında Ruslar tarafından yapılmış ve Türkiye'nin ilk kooperatif örneği olup, II. sınıf tarihi eser konumundadır.

Okulumuzda 24 adet derslik, 1 adet kütüphane, 1 adet konferans salonu, 1 adet öğrenci yemekhanesi, 1 adet kantin, 1 adet bilgisayar laboratuvarı, 1 adet çekim stüdyosu, 1 adet boya uygulama laboratuvarı, 1 adet özel güvenlik laboratuvarı, 1 adet spor salonu bulunmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 7/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	8/43

Ayrıca; Mediko-Sosyal Birimi de öğrenci, öğretim elemanı ve idari personele sağlık hizmeti vermektedir. Halen 37 öğretim elemanı, 25 idari personel ile eğitim veren okulumuz her yıl yaklaşık 3150 öğrenciye eğitim vermektedir.

Meslek Yüksekokulumuzdaki Bölümler Ve Programlar:

- **Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**
 - Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı
- **Dış Ticaret Bölümü**
 - Dış Ticaret Programı
- **Görsel, İşitsel Teknikler ve Medya Yapımcılığı Bölümü**
 - Fotoğrafçılık ve Kameramanlık Programı
- **Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü**
 - Menkul Kıymetler ve Sermaye Piyasası Programı
- **Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü**
 - Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Programı
- **Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü**
 - Sivil Savunma ve İtfaiyecilik Programı
 - İş Sağlığı ve Güvenliği Programı
- **Yönetim ve Organizasyon Bölümü**
 - İşletme Yönetimi Programı
 - Lojistik Programı
 - İnsan Kaynakları Yönetimi Programı

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/Okul İstatistiki Bilgiler

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 8/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

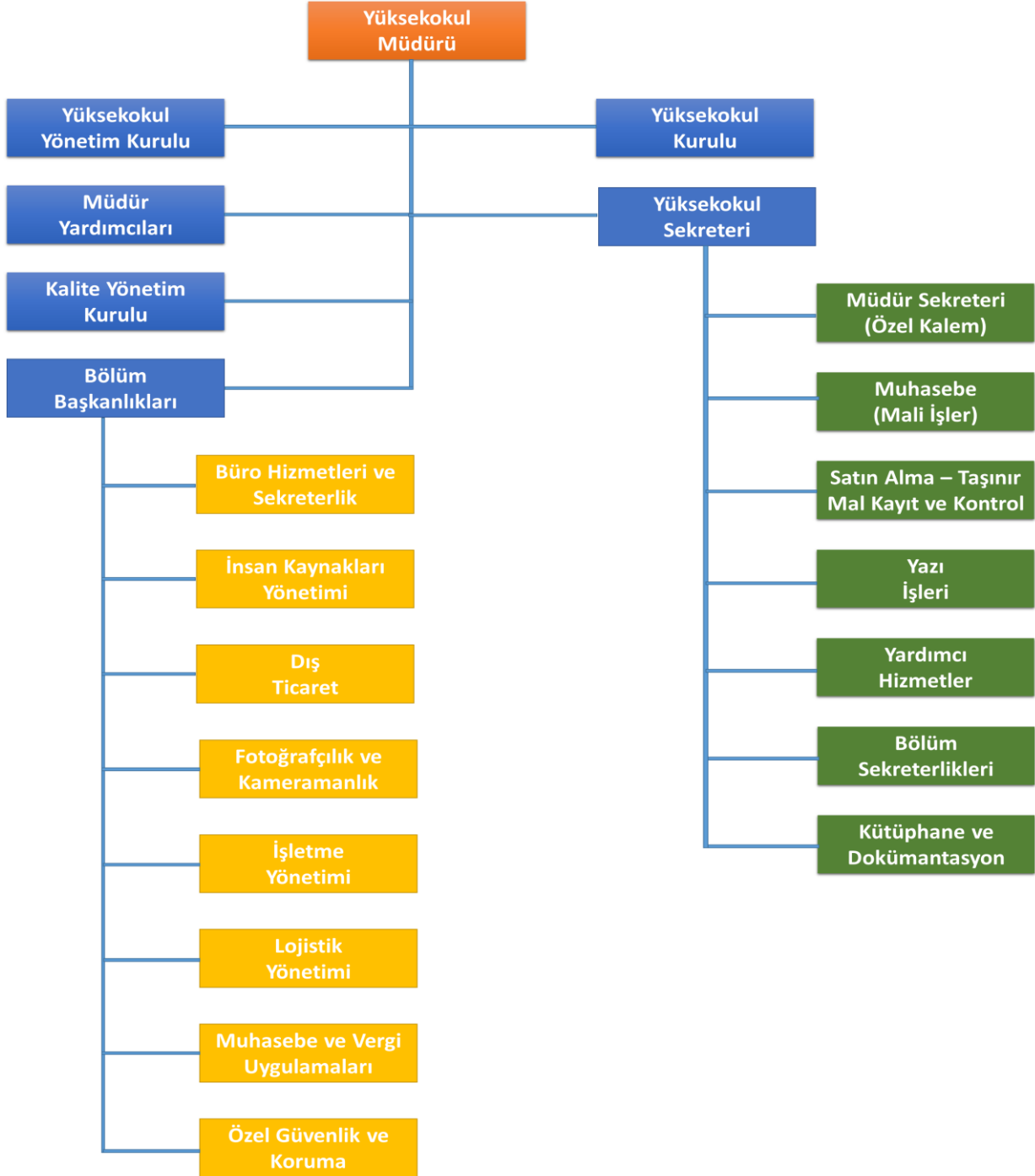


KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	9/43

Yüksekokulumuz Organizasyon Şeması:

KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu
Organizasyon Şeması



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 9/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	10/43

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmat Uzunyol Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünün uyması gereken tüm yasa ve yönetmelikler de ilgili kalite dokümanlarında (Prosedür, Süreçler vb.) açıklanmıştır. Uyulması gereken ilgili mevzuatın öncelikli olanları aşağıda belirtilmiştir.

- T.C. Anayasası
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Kocaeli Üniversitesi Stratejik Planı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Standard Dosya Planı
- Kocaeli Üniversitesi Staj Yönergesi
- Kocaeli Üniversitesi Öğrenci Disiplin Yönetmeliği
- Kocaeli Üniversitesi Önlisans ve Sınav Yönetmeliği
- Kocaeli Üniversitesi Kalite Yönergesi
- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- Diğer ilgili mevzuat

Bu kaynak hazırlanırken TS EN 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici (birim), çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 10/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	11/43

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

KYK: Kalite Yönetim Kurulu

ÜY: Üst Yönetim

DF: Düzeltici Faaliyet Formu

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu

PRD: Prosedür

PRS: Proses

OŞ: Organizasyon Şeması

PLN: Plan

AKŞ: İş Akış Şeması

LST: Liste

FRM: Form

GT: Görev Tanımları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 11/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	12/43

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Kuruluşumuzun bağlamı; bu bağlamın anlaşılması, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamının belirlenmesi ve Kalite Yönetim Sisteminin kurularak gerekli proseslerin hazırlanmasını kapsamaktadır.

İç Hususlar

Kocaeli Üniversitesi Rektörlüğü, Akademik Personel, İdari Personel, Öğrenciler, Fiziki Altyapı konusundaki problemlerin belirlenerek uygun çözümün sağlanması.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 12/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	13/43

İç Hususlar

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ BEKLENTİSİ	AKSİYON
KOÜ REKTÖRLÜK	Öğretim Elemanlarının Ders Yüklerinin Rapor Edilmesi	Güz-Bahar Yarıyılı için Öğretim Elemanı Başına Toplam Ders Yüğü Bildirilir.
AKADEMİK PERSONEL	Ders Tahakkuk İşlemleri-Ders Görevlendirmesi	Mali İşlerin Tahakkuk İşlemlerinin yapılması. Bölüm Başkanları Ders Görevlendirmelerini Yapar
İDARİ PERSONEL	Görev Tanımlarına Uygun Görevlendirme-Maaş Tahakkuk İşlemleri	Görev yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi. Mali İşlerin Tahakkuk İşlemlerinin yapılması.
ÖĞRENCİ	Ders seçimi ve Eğitim Öğretim beklentisi	Danışman onayı ile ders seçimleri ve Eğitim ve Öğretim Akademik yılı sürecinde yapılır.
FİZİKİ ALTYAPI	Eğitim öğretim sürecindeki ortamın oluşturulması	Satın alma kısmında eğitim öğretim için gerekli alt yapı çalışmalarının yapılması

Personel Yapısı

Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Kurulu, Yüksekokul Yönetim Kurulu Üyeleri, Bölüm Başkanları, Yüksekokul Sekreteri, Öğretim Üyeleri ve Görevlileri, Personel Ve Tahakkuk İşleri Memurları, Öğrenci İşleri Memurları, Yardımcı Hizmetler Görevlileri

Dış Hususlar

(YÖK) Yükseköğretim Kurulu, Maliye Bakanlığı, Körfez Kaymakamlığı, Kocaeli Askerlik Şubesi, (MEB) Milli Eğitim Bakanlığı, (TSE) Türk Standartları Enstitüsü, Kredi Yurtlar Kurumu tarafından belirlenen yönergelere uygun hareket edilmesi.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 13/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	14/43

Dış Hususlar

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ BEKLENTİSİ	AKSİYON
YÖK Yükseköğretim Kurulu	Eğitim Öğretimde Yeni Bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi	Eğitim Öğretim Yılı Başlangıcında Bölümlerin öğrenci kontenjanları bildirilir
KÖRFEZ KAYMAKAMLIĞI	Öğrenci Bilgileri	Öğrencilerle ilgili konaklama ve eğitim bilgileri
İLGİLİ ASKERLİK ŞUBESİ	Öğrencilerin Eğitim Durum Bilgileri	Öğrenci eğitim öğretim devam süreçleri bildirilir
KREDİ YURTLAR KURUMU	Öğrencilerin Eğitim Durum Bilgileri	Öğrenci eğitim öğretim devam süreçleri bildirilir
TSE	KYS Standartlarının Uygunluğu	KYS Uygulamasının yapılması

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/FRM07 Personel Memnuniyet Anketi Formu
- ÖİUMYO/FRM05 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- ÖİUMYO/FRM Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 14/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	15/43

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İlgili Taraf	İhtiyaç/Beklenti	İlgili Birincil veya İkincil mevzuatlar	Aksiyon
Akademik Personel	Ders Programlarının istekleri doğrultusunda yapılması, Eğitim Öğretim hizmeti için gerekli altyapı, Akademik çalışmalarına destek	Kocaeli Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu	Planlamadan önce personelden gerekli talebin alınması, Satın alma işlemleri ve teknik hizmetler, Akademik gelişimi için gerekli desteğin sağlanması
İdari Personel	Birimlerinde sundukları hizmet için gerekli altyapı, Görevde yükselme	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu	Satın alma işlemleri ve teknik hizmetler, Hizmet içi eğitimler, Terfi işlemleri için desteğin sağlanması
Öğrenciler	Eğitim-Öğretim hizmeti,	KOÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği	Gerekli alt yapının sağlanması Rektörlük ve KYK tarafından karşılanması
KOÜ Rektörlük	Kurumun kapsamı gereği eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi	Üniversiteye ait ilgili tüm yönetmelikler	Kalite kapsamında yer alan proseslerin gerçekleştirilmesi
Fiziki altyapı	Bakım ve onarım işlemleri	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu	Satın alma işlemleri ve teknik hizmetler
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Kurumun kapsamı gereği eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi	2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu	Kalite kapsamında yer alan proseslerin gerçekleştirilmesi
İlgili Askerlik Şubeleri	Tecil işlemleri	1111 Sayılı Askerlik Kanunu	Öğrenci Belgesinin hazırlanarak gönderilmesi
TSE	KYS Standartlarının Uygunluğu	TS EN ISO 9001:2015 KYS Maddeleri	Her yıl 1 kez denetim raporlarının hazırlanması

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 15/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	16/43

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kuruluşun Adı: Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu

Kuruluş adresi: Hacı Akif Mahallesi, Ali Bey Caddesi, PK:41800,
Hereke/Körfez/KOCAELİ

Telefon: 0 262 511 56 75

Faks: 0 262 511 56 75

Web site: www.uzunyolmyo.kocaeli.edu.tr

E-mail: uzunyolmyo@kocaeli.edu.tr

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeler aşağıda verilmiştir.

➤ 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzdaki laboratuvarlarda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından dolayı malzemelerin kalibrasyonu yapılmamaktadır.

➤ 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Yüksekokulumuzca yönetilen Proseslerin listesi ile hizmet gerçekleştirme süreçlerinin birbirine olan etkisi ve etkileşimleri aşağıda yer alan Proses Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır. Proseslerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detaylarda dokümanlarda ifade edilmiştir. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 16/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	17/43

Birbiri ile etkileşim içinde olduğu ifade edilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, ölçme ve izleme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının ve düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve amaçlarda iyileştirmeye gidilmesi ve ilaveten gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle kalite yönetim sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO KEK
- ÖİÜMYO Prosesler
- ÖİÜMYO Prosedürler
- ÖİÜMYO İş Akış Şemaları

Proses Etkileşim Tablosu

PROSES KODU	PROSES ADI	ETKİLENDİĞİ PROSESLER	ETKİLEDİĞİ PROSESLER
ÖİÜMYO/PRS01	Öğrenci Kayıt Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
ÖİÜMYO/PRS02	Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Öğrenci Kayıt, Sosyal Faaliyetler, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
ÖİÜMYO/PRS03	Sosyal Faaliyetler Prosesi	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Öğrenci Kayıt, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim, YGG
ÖİÜMYO/PRS04	Satın Alma Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci Kayıt, Hizmet içi Eğitim, YGG
ÖİÜMYO/PRS05	Hizmet İçi Eğitim Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, YGG

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 17/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Yayın Tarihi Revizyon Tarihi/No Sayfa No	KEK-01 01.08.2024 18/43
--	---------------------------	--	--

ÖİÜMYO/PRS06	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim	Eğitim-Öğretim, Sosyal Faaliyetler, Öğrenci İşleri, Satın Alma, Hizmet içi Eğitim
--------------	------------------------------------	---	---

Yüksekokul Proses Şeması



5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetim adına Yüksekokul Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi, kalite yönetim sisteminin uygulanmasının sürekliliğini ve geliştirilmesini, aşağıda tanımlanan konulara ait somut uygulama kayıtları ile kanıtlamaktadır.

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 18/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	19/43

h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin yönlendirilmesi ve desteklenmesi,

i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,

j) Diğer ilgili personelin (öğretim görevlileri ve idari personel) (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO Görev Tanımları

5.1.2. Öğrenci Odaklılık

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

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/FRM07 Personel Memnuniyet Anketi Formu
- ÖİUMYO/FRM05 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- ÖİUMYO/FRM02 Öğrenci İstek ve Öneri Formu

5.2. Kalite Politikamız

Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu olarak kalite politikamız; akademik ve idari personelimiz ile Kalite Yönetim Sistemi hedefleri ve kalite performansını sürekli iyileştirme taahhüdünü açıkça ortaya koyarak, öğrencilerimize verdiği önlisans eğitimi ile toplumun ihtiyacı olan meslek elemanları yetiştirerek iş piyasasına

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 19/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	20/43

kazandırmaktır. Yükseköğretim ile ilgili evrensel değerleri içselleştiren, akademik özerkliğe, iç ve dış paydaş odaklılığına inanan kalite politikasına sahiptir.

Tüm birimler etkin, verimli, rekabetçi, üstün performansa odaklanmış, uluslararası tanınırlığı ve saygınlığı olan girişimci bir dünya üniversitesi olmak amacına ulaşmak için kurumun misyon ve vizyonu ile uyumlu olacak şekilde stratejik amaç ve hedeflerini, bu amaç ve hedeflere ulaşmak için yapılması gereken faaliyetleri planlar ve yürütür. Yürütülen faaliyetlerin hedeflere ve amaçlara ulaşmadaki etkinliğini objektif verilere dayanarak değerlendirir ve günceller. Sağlanan iyileşme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izler.

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu Kalite konusundaki hedefleri ve kalite performansını yükseltme taahhüdünü açıkça ortaya koyan ve üst yönetim tarafından onaylanan bir Kalite Politikası oluşturulmuştur.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikası'nın kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için kurum çalışanlarına imza karşılığında teslim edilmiş, belge kayıt altına alınmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Aynı zamanda Kalite Politikası'nın kamuoyuna duyurulması resmi web sitemizden ve okul girişindeki duyuru panomuzdan yapılmıştır.

Kalite Politikası'nın uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

Yüksekokulumuz Kalite Yönetim Kurulu, uygun olan her bir faaliyet ve düzeyde yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve takip etmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, hedefler oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 20/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	21/43

Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Yüksekokulumuz Birimlerinde; birimler arası koordinasyon, iletişim ve işbirliğini sağlayan bir organizasyon şeması vardır. Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş ve bu amaca yönelik olarak görev, yetki ve sorumluluk yönergeleri hazırlanmıştır.

Yüksekokulumuz Birimlerinde Kalite Yönetim Sistemini etkileyen, işleri yöneten ve uygulayan personelin kalite yönetim sistemi ile ilgili görev, yetki ve sorumlulukları görev tanımı formlarında belirlenmiştir.

Görev tanımı formları; 26.12.2007 tarihli ve 26738 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ile kamu idarelerinde iç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması, izlenmesi ve geliştirilmesi kapsamında hazırlanmıştır.

Görev tanımları, Kocaeli Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; Meslek Yüksekokulunun vizyonu, misyonu doğrultusunda eğitim ve öğretimi gerçekleştirmek için gerekli tüm faaliyetlerinin etkenlik ve verimlilik ilkelerine uygun olarak yürütülmesi amacıyla çalışmaları yapmak, planlamak, yönlendirmek, koordine etmek ve denetlemek amacı ile hazırlanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO Görev Tanımları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 21/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	22/43

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemini planlarken, 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri geliştirmekte, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir.

Yüksekokulumuz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl bütünleşmiş edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRD04 Risk ve Fırsat Prosedürü
- ÖİUMYO/FRM12 Süreç Risk Analiz Formu

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Sistemin başarılı bir şekilde işlemlerini sağlamak için, iş akışlarının verimli bir şekilde çalışması, prosedürlerin hazırlanması, kaynakların temini ve sürekli iyileştirme ile pekiştirilerek kalite hedeflerinin oluşturulmasını ve güncellenmesini sağlamaktadır. Kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi amacıyla kullanılan tüm yöntemler, şartları yerine getirmek için oluşturulan ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır

Kalite hedefleri belirlenirken kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve uygulanabilir şartları dikkate alarak ürün ve hizmetlerin uygunluğu ile müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik çalışılmakta, sonuçlar izlenmektedir. Aynı zamanda kalite hedefleri (YGG)Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında tartışılarak uygun şekilde güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

- Çağın ihtiyaçları göz önünde bulundurularak girişimci ve yenilikçi meslek alanları ile ilgili faaliyetlerde bulunmak,
- Eğitim-Öğretim ve idari alandaki hizmetlerin sunulmasında sürdürülebilirliği sağlamak,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 22/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	23/43

- Meslek örgütleri, (Sivil Toplum Kuruluşu) STK'lar ve diğer paydaşlar ile mesleki eğitimin gelişimine yönelik stratejileri belirlemek,
- Mesleki uygulamaya yönelik belirlenmiş stratejileri planlamak ve sürekliliğini sağlamak.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sisteminde bulunan tüm faaliyetler, prosesler dokümanite edilmiştir. Uygulama süreci, uygulamanın sürdürülmesi ve sürekli iyileştirme yöntemleri tanımlanmıştır. Belirlenen kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiştir. Ayrıca planlama, hedefler, öğrenci beklentileri, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, proses ve hizmet performans değerleri, personelin önerileri ve iyileştirme koşulları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir. Yapılan değişikliklerin sisteme olası olumsuz etkilerinin önlenmesi, periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç tetkikler ile güvence altına alınmıştır.

Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemi kapsamında; değişikliğe gereksinim duyarsa, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır. YGG de alınan kararlar sonucu KYS de ihtiyaçlar tespit edilecek ve değişiklikler planlı bir şekilde uygulanacak.

Referans Dokümanlar:

- YGG Risk ve Fırsatları Belirleme Toplantı Tutanağı
- YGG Toplantı Tutanağı

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

İnsan kaynakları işleri yapan temel unsur olduğundan, hizmet şartlarına uygunluğu ciddi olarak etkilemektedir. Kalite yönetim sistemi açısından personelin uygun eğitim, öğrenim,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 23/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	24/43

beceri ve deneyim yönünden yeterli olması gerekmektedir. Meslek Yüksekokulumuzda personelden istenen nitelikler yasalar, yönetmelikler ve ilgili dokümanlarda (Kalite El Kitabı) belirlenmiştir. İnsan kaynakları ihtiyacı belirtilen niteliklere göre karşılanır.

Yüksekokulumuz, KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması, için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemiş ve temin etmektedir. İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili yasalar ve bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.

Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve ihtiyaçlarını karşılamaktır.

7.1.2. Kişiler

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

Yüksekokulumuz Birimleri çalışanlarına verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları Prosedürü ile düzenlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- ÖİUMYO/PRS03 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- ÖİUMYO Görev Tanımları
- ÖİUMYO İş Akış Şemalar

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 24/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	25/43

7.1.3. Alt Yapı

Yüksekokulumuz üst yönetimi, hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Altyapı;

- Binalar, eğitim ve çalışma alanları,
- Yazılım ve donanımda dâhil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle göre Kocaeli Üniversitesi İnşaat Daire Başkanlığı tarafından hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Yüksekokulumuz hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler için özel bir şart belirlenmesine gerek duyulmamaktadır. Ön lisans eğitimi sunulması için sosyal, psikolojik ve fiziksel alanda özel bir durum istenmemektedir.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından dolayı cihazların kalibrasyonu yapılmamaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Yüksekokulumuzda proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgilerin muhafazası Kalite Yönetim Kurulu tarafından sağlanır. Kalite el kitabına herhangi bir birimden ulaşılmak istenmesi halinde Kalite Yönetim Kurulu, kalite el kitabını bilgi amaçlı kullanması şartıyla bu kişinin incelemesine sunar

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 25/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	26/43

Bu bilgi; her proje sonrası kazanılan deneyimler, dergi ve diğer basılı yayınlar, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Hizmet İçi Eğitim Prosesi içerisinde incelenir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS03 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- ÖİUMYO/FRM06 Hizmet İçi Eğitim Talep Formu
- ÖİUMYO/FRM08 Hizmet İçi Eğitim Katılım Formu
- ÖİUMYO/FRM11 Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Formu

7.2. Yetkinlik

Yönetim; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar.

Yüksekokulumuz birimlerinde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.

Personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre sahip olması istenen yetkinlik düzeyi belirlenmiştir. Aynı zamanda 2547 sayılı YÖK Kanununa göre eğitim-öğretim ve deneyim yeterlilikleri belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 sayılı YÖK Kanunu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 26/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Yayın Tarihi Revizyon Tarihi/No Sayfa No	KEK-01 01.08.2024 27/43
---	-------------------------	--	-----------------------------------

- ÖİÜMYO/PRS03 Hizmet İçi Eğitim Prosesi
- ÖİÜMYO Görev Tanımları

7.3. Farkındalık

Yüksekokulumuz personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

Yüksekokulumuzun KYS farkındalığının sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

- Eğitici değerlendirilmesi ilkesi izlenerek eğitimi veren kurumun değerlendirilmesi,
- Personelin aldığı eğitimin değerlendirilmesi ilgili birim yetkilisi tarafından yapılmaktadır. Eğitimden sonra yapılan anketler ve düzenlenen raporlara göre değerlendirilir. Yüksekokulumuzda eğitim kayıtlarının takip edilebilmesi amacıyla, her personelin aldığı eğitimler, özlük dosyalarında saklanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRS03 Hizmet İçi Eğitim Prosesi

7.4. İletişim

Yüksekokulumuz üst yönetimi Kalite Politikasını, kalite hedeflerini ve başarılarını duyurmak için iç ve dış taraflarla aşağıda belirtildiği üzere uygun iletişime geçer.

İLGİLİ İÇ TARAF	İLEŞİM METODU	SORUMLULAR
KOÜ REKTÖRLÜK	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü, Okul Sekreteri, Bölüm Başkanları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 27/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	28/43

AKADEMİK PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanları
İDARİ PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü, Okul Sekreteri,
ÖĞRENCİ	Telefon, Elektronik Posta, Öğrenci Not Sistemi, Dilek ve Öneri Kutuları, Memnuniyet Anketleri	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanları, Öğrenci Danışmanları, Öğrenci İşleri, KYK, KYT

İLGİLİ DİŞ TARAF	İLEŞİM METODU	SORUMLULAR
YÖK Yükseköğretim Kurulu	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	Yüksekokul Müdürü
KÖRFEZ KAYMAKAMLIĞI	Telefon, Elektronik Posta	Yüksekokul Müdürü, Okul Sekreteri,
İLGİLİ ASKERLİK ŞUBESİ	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta	Okul Sekreteri, Öğrenci İşleri
KREDİ YURTLAR KURUMU	Telefon, Elektronik Posta,	Okul Sekreteri, Öğrenci İşleri
TSE	Telefon, Elektronik Posta	Yüksekokul Müdürü, KYK, KYT

Gibi yöntemleri kullanarak sağlanmaktadır.

Yüksekokulumuz Birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 28/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	29/43

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRS04 Sosyal Faaliyetler Prosesi
- ÖİÜMYO/PRS03 Hizmet İçi Eğitim Prosesi

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

- Yüksekokulumuz, Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan ve Müdür tarafından onaylanan Kalite El Kitabını,
- Kalite yönetim sistemi standardının istediği dokümanların kontrolü, kayıtların kontrolü, iç tetkik uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürlerini,
- Proseslerin etkin planlaması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için kuruluş tarafından gerekli olduğu tanımlanan talimatlar, iş akış şemaları, görev tanımları, planları ve listeler gibi destek dokümanlardan oluşturulmuştur.
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği kayıtların tutulmasını sağlamak amacıyla dokümanlar oluşturulmuştur.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRD06 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- ÖİÜMYO/LST02 KYS Doküman Listesi

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Yüksekokulumuz dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdaki Kaynaklar bilgileri güvence altına alır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 29/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	30/43

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Sistem tarafından kullanılması gerekli olan tüm dokümanların hazırlanması, yayınlanması, dağıtımı, doküman revizyonları, geçersiz dokümanların kontrolü ve geri toplanması, dokümanların güncelliğinin kontrolü, asıl nüsha dokümanlarının muhafazası, güncel doküman listelerinin hazırlanması ve güncellenmesi, kuruluş tarafından Kalite Yönetim Sisteminin planlanması ve uygulanması için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümanların kontrolü ile ilgili uygulamaların hatasız ve etkin olarak yerine getirilebilmesi için sorumlular belirlenmiş ÖİUMYO_PRD06 Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- KMYO/PRD06 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- KMYO/LST02 KYS Doküman Listesi

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bakanlığımızca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde, proses kartları, prosedürler olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik v.b.) bunlara atıfta bulunulur.

Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminin 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri maddesinde, belirtilen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 30/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	31/43

belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

Yüksekokulumuz Birimlerinin tüm faaliyetleriyle ilgili özet bilgiler, yüksekokulumuz web sayfası ve sosyal medya kanalıyla ilgililere duyurulmaktadır. Öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonucu hakkında yazılı cevap verilmektedir. Ayrıca öğrenciler isimlerini belirtmek suretiyle Öğrenci İstek ve Öneri Formu ile isteklerini bildirebilirler. Bu formlar Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/FRM02 Öğrenci İstek ve Öneri Formu
- ÖİUMYO/FRM05 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- ÖİUMYO/FRM Memnuniyet Anketi Sonuç Değerlendirme Formu

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Yüksekokulumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Kocaeli Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim- Öğretim Sınav Yönetmeliği
- 2547 sayılı YÖK Kanunu

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Yüksekokulumuza yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 31/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	32/43

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRD02 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ÖİUMYO/FRM01 Düzeltici Faaliyet Formu

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Yüksekokulumuz faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar.

Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS02 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- ÖİUMYO/PRD02 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ÖİUMYO/FRM01 Düzeltici Faaliyet Formu

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Yüksekokulumuz Birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri “Satın Alma Prosesi” doğrultusunda gerçekleştirilir.

Yüksekokulumuz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 32/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	33/43

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS05 Satın Alma Prosesi
- ÖİUMYO/FRM Malzeme Talep Formu

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürünün doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS05 Satın Alma Prosesi

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın Alma Birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler 2457 sayılı Kamu İhale Mevzuatı uyarınca doğrudan temin alım yolu tedarikçilere duyurulur.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS05 Satın Alma Prosesi
- 2457 sayılı Kamu İhale Kanunu

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Yüksekokulumuz hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 33/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	34/43

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS02 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta tanımlıdır. Proses kartlarında doğrudan veya atfen belirtilmiştir.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Yüksekokulumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) , Arşiv sistemi ve öğrencilere ait öğrenci işlerine bağlı otomasyon sisteminden yapılır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS02 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Yüksekokulumuz sunduğu hizmete ait süreçleri izlemek ve raporlamaktadır. Öğrencilere ait bilgiler öğrenci bilgi sistemi üzerinden takip edilmektedir.

8.5.3. Müşteri Veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Yüksekokulumuz Birimlerinde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir. Öğrencilerimizin resmi evrakları öğrenci işlerinde saklanmaktadır. Yüksekokulumuzda dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 34/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	35/43

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRS02 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- ÖİÜMYO/FRM Sınav Evrakı Teslim Formu

8.5.4. Muhafaza

Yüksekokulumuz Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Öğrenci başvuru ile ilgili tüm evraklar arşiv deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Kurum içi yapılan yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) de arşivlenmektedir.

Akademik Personel ile İdari Personele ait özlük dosyaları Yüksekokul arşivinde muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRS02 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- ÖİÜMYO/PRD06 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Yüksekokulumuzda kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkartılabilmektedir. Eğitim – Öğretimi Hizmetleri sürecinde teslimat sonrası faaliyetler uygulanmamaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Yüksekokulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişiler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 35/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	36/43

8.6. Ürünlerin Ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Yüksekokulumuzda, öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır.

Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı yâda yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS02 Eğitim Öğretim Hizmetleri Prosesi
- Kocaeli Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim- Öğretim Sınav Yönetmeliği

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Yüksekokulumuzda sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışları içerisinde yer almaktadır. Kontroller sonucunda uygunsuzluk işlemleri ve sorumluları iş akış şemalarında gösterilmiştir

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Yüksekokulumuz Birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 36/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	37/43

gerçekleştirilmektedir. Proses Performans İzleme Formu ile Yüksekokulumuz Birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRD05 Performans Değerlendirme Prosedürü
- ÖİUMYO/FRM05 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- ÖİUMYO/PRD03 İç Tetkik Prosedürü
- ÖİUMYO/PRD02 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Yüksekokulumuz öğrencileri ve personelleri için şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur.

Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri analiz edilerek hem öğrenci, akademik ve idari personel ile paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/FRM05 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- ÖİUMYO/PRD02 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ÖİUMYO/FRM02 Öğrenci İstek ve Öneri Formu

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel süreç verilerini girmek ya da periyodik rapor verme işlemini yapmakla görevlidir. Tüm süreçlerin performans parametreleri üzerinden izlenmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 37/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	38/43

İzleme ve ölçümler bu maddeye göre ilgili Birim Sorumluları ve KYT tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bu raporlar istatistiksel grafiklerle desteklenebilir. Bu sayede sürecin verimliliği değerlendirilerek iyileştirme gerekleri konusunda karar verilir.

Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Hizmetten yararlananlar öğrenciler uygulanan memnuniyet anketlerinin ölçüm ve sonuçları (Madde 9.1.2)
- Kalite iç tetkik sonuçları (Madde 9.2)
- Proses Ölçüm Sonuçları
- Veri analiz çalışmaları, düzeltici faaliyetler ile Birim Performans Raporlarının konusu olup, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Kalite El Kitabı'nın 4. maddesinde belirtilen süreçler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel, süreçlerle ilgili ölçme ve değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir.

Yüksekokulumuz, hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Uygun bulunmayan hizmetler "Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü"ne göre işleme tabi tutulur.

Uygunsuzlukların giderilmesi için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRD05 Performans Değerlendirme Prosedürü
- ÖİUMYO/FRM05 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
- ÖİUMYO/PRD03 İç Tetkik Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 38/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	39/43

- ÖİÜMYO/PRD02 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ÖİÜMYO/PRD01 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

9.2. İç Tetkik

Yüksekokulumuz, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, TSE tarafından düzenlenen “iç tetkik eğitimini” almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi, Görevlendirilecek tetkik görevlileri, Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı, Ekip liderinin belirlenmesi, İç Tetkik Plan Formu’na kaydedilerek Kalite Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur.

Onaylanan İç Tetkik Planının muhafazası Kalite Yönetim Kurulu tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması, planın Kalite Yönetim Ekibi tarafından Kurumun internet sayfasında yayınlanması suretiyle gerçekleştirilir. İhtiyaç duyulduğunda Kalite Yönetim Temsilcisinin uygun görüşü ile İç Tetkik Planında değişiklik yapılabilir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRD03 İç Tetkik Prosedürü
- ÖİÜMYO/LST03 İç Tetkik Soru Listesi Formu
- ÖİÜMYO/FRM04 İç Tetkik Raporu Formu
- ÖİÜMYO/PLN01 İç Tetkik Planı

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 39/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	40/43

Geçirmesi toplantısı yapar. KYT’ nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisi, Birim Amirleri ve gerek duyulan diğer personelin (Birim Kalite Ekiplerinden) katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Yönetim Kurulu yapar ve kayıtlarını saklar.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRS06 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde, KYK performans raporunu hazırlar. Hazırlanan bu sistem performans raporu KYT onayına sunulur. Ayrıca rapor toplantıdan önce katılımcılara bilgi amaçlı gönderilir. Tercihen basılı kopyası da toplantı esnasında katılımcılara sunulur.

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

- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleştirme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hizmetin yürütülmesine ilişkin dilek ve öneriler, anket çalışmaları,
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Yüksekokulumuz birimlerinin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler,

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 40/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	41/43

- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler)
- Dış tedarikçi performansı,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler, konuları ele alınır.

Referans Dokümanlar:

- ÖİÜMYO/PRS06 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Yönetim Kurulu sorumludur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Amirleri, izlenmesinden ise KYK sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı KYT tarafından kontrol edilerek, KYK' na bilgi verilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 41/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KEK-01
		Yayın Tarihi	01.08.2024
		Revizyon Tarihi/No	
		Sayfa No	42/43

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRS06 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Yüksekokulumuz hizmetlerinde öğrenci memnuniyetini artırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Yüksekokulumuz KYS' de tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu anda işlem tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir. Talep ve şikâyetler yeni projelerin veya tasarımların başlatılmasını sağlamaktadır.

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli olarak iyileştirme Yüksekokulumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, Yüksekokulumuzun hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Proseslerde performans göstergesi, Proses Performans İzleme Formu üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

Referans Dokümanlar:

- ÖİUMYO/PRD02 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 42/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
Yayın Tarihi	01.08.2024
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	43/43

- ÖİÜMYO/PRD05 Performans Değerlendirme Prosedürü
- ÖİÜMYO/FRM01 Düzeltici Faaliyet Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Yüksekokul Müdürü	Sayfa No 43/43
Öğr. Gör. Mustafa Kemal YAVUZYİĞİT	Doç. Dr. Gönül KONAKAY	