

REVİZYON 0.2

17.04.2021



BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI




ISO 9001: 2008

BU DOSYA KONTROLLÜ / KONTROLSÜZ KOPYA'DIR.
SADECE KONTROLLU KOPYA OLAN DOKÜMANLAR GÜNCELLEŞTİRİLECEKTİR.

Yönetim temsilcisinin yazılı izni olmadan bu kalite sistem el kitabının hiç bir kısmı kopya edilemez, çoğaltılamaz. Bütün kopyalama talepleri yönetim temsilcisine yapılmalıdır.

17.04.2021

Beşikdüzü - TRABZON

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 TR-QMS/IAS COO18 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	1 / 28	

ÖNSÖZ

Bu kalite el kitabı; T.C. Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm bölüm ve personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar. Yönetimin onayı olmadan hiç bir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez.



T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu
KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi	01.01.2010
Revizyon Tarihi	17.04.2021
Revizyon No	02
Sayfa No	2 / 28






İçindekiler			
Bölüm Numarası	Sayfa Numarası	Konu Başlığı	ISO 9001:2008 Standart Maddesi
-		Önsöz	
-		İçindekiler	
-		Genel Tanıtım - Kurumsal Kimlik	
-		Beşikdüzü MYO Tarihçesi	
-		Referans Standart ve Mevzuatlar	
1		Kapsam ve Hariç Tutulan Maddeler	
		Dağıtım Listesi	
		Revizyon Kayıt Tablosu	
		Atf Yapılan Dokümanlar	
2		Kalite Yönetim Sistemi	4
		Genel Şartlar	4.1
		Dokümantasyon şartları	4.2
		Genel	4.2.1
		Kalite El Kitabı	4.2.2
		Dokümanların Kontrolü	4.2.3
		Kayıtların Kontrolü	4.2.4
3		Yönetimin Sorumluluğu	5
		Yönetimin Taahhüdü	5.1
		Müşteri Odaklılık	5.2
		Kalite Politikası	5.3
		Planlama	5.4
		Kalite Hedefleri	5.4.1
		Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	5.4.2
		Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5
		Sorumluluk ve Yetki	5.5.1
		Yönetim Temsilcisi	5.5.2
		İç İletişim	5.5.3
		Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6
		Genel	5.6.1
		Gözden geçirme girdisi	5.6.2
		Gözden geçirme çıktısı	5.6.3
4		Kaynak Yönetimi	6
		Kaynakların sağlanması	6.1
		İnsan Kaynakları	6.2
		Genel	6.2.1
		Yeterlilik, Farkında olma (Bilinç) ve Eğitim	6.2.2
		Altyapı	6.3
		Çalışma ortamı	6.4



İçindekiler

Bölüm Numarası	Sayfa Numarası	Konu Başlığı	ISO 9001:2008 Standart Maddesi
5		Ürün/Hizmet Gerçekleştirme	7
		Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	7.1
		Müşteri ile ilişkili süreçler	7.2
		Ürün/Hizmete bağlı şartların belirlenmesi	7.2.1
		Ürün/Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi	7.2.2
		Öğrenci ile iletişim	7.2.3
		Satınalma	7.4
		Satınalma Prosesi	7.4.1
		Satınalma Bilgisi	7.4.2
		Satın alınan ürün/hizmetin doğrulanması	7.4.3
		Üretim ve Hizmetin Sağlanması (Sunulması)	7.5
		Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü	7.5.1
		Üretim ve Hizmet sağlanması için süreçlerin geçerliliği (Kapsam dışı)	7.5.2
		Belirleme ve İzlenebilirlik	7.5.3
		Müşteri Mülkiyeti	7.5.4
		Ürünün Muhafazası	7.5.5
		İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü	7.6
6		Ölçme, Analiz ve İyileştirme	8
		Genel	8.1
		İzleme ve Ölçme	8.2
		Öğrenci Memnuniyeti	8.2.1
		İç Tetkik	8.2.2
		Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi	8.2.3
		Ürün/Hizmetin izlenmesi ölçülmesi	8.2.4
		Uygun olmayan ürün/hizmet kontrolü	8.3
		Veri Analizi	8.4
7		İyileştirme	8.5
		Sürekli İyileştirme	8.5.1
		Düzeltilici Faaliyet	8.5.2
		Önleyici Faaliyet	8.5.3

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	4 / 28	

GENEL TANITIM – KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı : Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu

Bağlı Olduğu Kuruluş : Trabzon Üniversitesi

Faaliyet Gösterdiği Sektör : Yükseköğretim

Kuruluş Tarihi : 10.11.1992

Bütçesi : Özel Bütçe

İlgili Mevzuat :

- ✓ 2809 sayılı kanunun Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu (23. Maddesi),
- ✓ 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu,
- ✓ 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname,

Kuruluş Süreci :

18.05.2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 7141 sayılı kanun ile Trabzon Üniversitesi'ne bağlanmıştır.

İletişim Adresi :

Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu




Vardallı Mah. Prof. Dr. Aydın Dumanoğlu Cad. No: 1 61800 Beşikdüzü TRABZON

Telefon No : 0.462.455 4800 – 0.462.455 4801

Faks No : 0.462.871 7424

Kurumsal Web Site Adresi : <http://besikduzumyo.trabzon.edu.tr/tr>

Kurumsal E Posta Adresi : bmyo@trabzon.edu.tr

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	5 / 28	

BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU TARİHÇESİ

KONUM

Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Trabzon şehir merkezine 40 km mesafede bulunmaktadır. Tüm bölüm ve programlarıyla birlikte Beşikdüzü ilçesinde 16 dönüm arazi üzerine kurulu bulunan yerleşkesinde, 1308 metrekare toplam kapalı alana sahip iki bina ile eğitim-öğretim faaliyetlerine devam etmektedir.

KURULUŞ BİLGİLERİ VE TARİHÇE

Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu, 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesine göre 10.11.1992 tarihinde kurulmuştur.

Yüksekokulumuz, 1994–1995 Eğitim-Öğretim yılında İklimlendirme-Soğutma programına ilk öğrencilerini alarak eğitim-öğretim faaliyetine fiilen başlamıştır. 2003-2004 Eğitim-Öğretim yılında Pazarlama programı ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları programı kurulmuştur. 2005-2006 Eğitim-Öğretim yılında Büro Hizmetleri ve Yönetici Asistanlığı programı, 2006-2007 Eğitim-Öğretim yılında İşletme Yönetimi programı kurulmuştur. 2010-2011 Eğitim Öğretim yılında Dış Ticaret programı ve son olarak 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında Çağrı Merkezi Hizmetleri programı açılmıştır. 1.200 aktif öğrenci ve 1.560 kayıtlı öğrenci sayısına ulaşan Yüksekokulumuz, 17 dönüm yerleşke alanı içerisinde futbol, voleybol - basketbol halı sahaları ve tenis kortu ile güzide bir eğitim kurumudur.

Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu, Karadeniz Bölgesi'nde ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi sertifikası almaya hak kazanan ilk ve öncü yüksekokuldur. 2002 yılından itibaren METEB (Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgesi) Projesi kapsamında ve 4702 sayılı kanun uyarınca öncelikli olarak Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumları'nın yüksekokula sınavsız geçişiyle kendi bölgesinden ve ayrıca ilgili programların kontenjanları dâhilinde ÖSYM tarafından yapılan Temel Yetenek Testi (TYT) sınavı ile öğrenci almaktadır.




Yüksekokulumuz, 18.05.2018 tarihinde yeni kurulan Trabzon Üniversitesi bünyesine katılmıştır.

BÖLÜMLER

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Dış Ticaret Bölümü
Muhasebe ve Vergi Bölümü
Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü
Yönetim ve Organizasyon Bölümü

PROGRAMLAR

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı
Dış Ticaret Programı
Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Programı
Pazarlama Programı
İşletme Yönetimi Programı

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	6 / 28	

REFERANS STANDART VE MEVZUAT




Uluslararası Referanslar

Beşikdüzü MYO Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; ISO 9001:2008 standardı referans alınmıştır.

Yasal Referanslar

- ✓ T.C. Trabzon Üniversitesi BMYO kuruluşu ile ilgili, 18.05.2018 tarihli ve 30425 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 7141 sayılı kanun
- ✓ 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- ✓ 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- ✓ 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- ✓ Mali mevzuat
- ✓ Kamu Personeline İlişkin Genel Mevzuat
- ✓ Bakanlar Kurulu Kararları
- ✓ Yönetmelikler, Yönergeler
- ✓ Tebliğler, Genelgeler, Usul ve Esaslar

Yeri geldikçe, verilen hizmetlerin işleyiş biçimlerinin anlatıldığı prosedürlerde dikkate alınması gereken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat gibi düzenlemelere atıflarda bulunulacaktır.

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	7 / 28	

BÖLÜM 1: KAPSAM VE HARIÇ TUTULAN MADDELER

KAPSAM

Beşikdüzü MYO, EN ISO 9001:2008 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemini, Destek hizmetleri kapsamında yer alan tüm faaliyetler için uygulamaya koymuştur.

Beşikdüzü MYO faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıflarına yer verilen iç ve dış kaynaklı dokümanlar ile belirlemiştir

Beşikdüzü MYO, EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı : "Yüksek Öğretim Hizmetleri Sunumu" olarak belirlenmiştir.




HARIÇ TUTULAN MADDELER

7.3 Tasarım ve Geliştirme

Bu maddede sunulan ürün/ve hizmetler ile ilgili şartlar Yükseköğretim Kurumu ve diğer devlet kurumları tarafından belirlenmiş olması nedeni ile yeni ürün/hizmet tasarım ve geliştirme faaliyetleri ile ilgili adı geçen kurumlar tarafından belirlenmiş olan şartlar öncelik taşımaktadır. Bu nedenle Kapsam dışı bırakılmıştır

7.5.2. Üretim ve hizmet sağlanması için süreçlerin geçerliliği




Bu madde birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulur.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	8 / 28	

BÖLÜM 1: DAĞITIM LİSTESİ




1. Kalite El Kitabının, kontrollü kopya olarak dağıtımı aşağıda belirtilen tabloya göre yapılmıştır.
2. Aşağıda belirtilen birimlerin dışında ya da kurum dışı kalite el kitabı isteği olduğunda, Yönetim Temsilcisinin onayı ile kontrollü ya da kontrolsüz kopya olarak dağıtımı yapılabilir. Kontrollü kopyalar, **Doküman Dağıtım ve Geri Alma Formu** ile imza karşılığı verilir. Kontrolsüz kopyaların dağıtımı izlenmez.

Dağıtım Yapılacak Birim Adı	Unvanı	Kopya Sayısı
Yüksekokul Müdürlüğü – Müdür	Prof. Dr. Ahmet Zeki SAKA	1
Yüksekokul Müdürlüğü – Müdür Yardımcısı	Öğr. Gör. Dr. Yaşar ŞAHİN	1
Yüksekokul Müdürlüğü – Müdür Yardımcısı	Öğr. Gör. Coşkun ALİYAZICIOĞLU	1
Yüksekokul Sekreterliği	Aynur BULUT	1
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölüm Başkanlığı	Öğr. Gör. Doğan GÜRDAL	1
Dış Ticaret Bölüm Başkanlığı	Öğr. Gör. Eda BÖLÜK DEMİR	1
Muhasebe ve Vergi Bölüm Başkanlığı	Öğr. Gör. Taner BAŞFIRINCI	1
Pazarlama ve Reklamcılık Bölüm Başkanlığı	Dr. Öğr. Üyesi Ersin BURNAZ	1
Yönetim ve Organizasyon Bölüm Başkanlığı	Dr. Öğr. Üyesi Fatma KOLCU	1

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	9 / 28	

BÖLÜM 1: REVİZYON KAYIT TABLOSU

Bölüm No	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Yapılan Revizyonlar
KEK	Genel	20.04.2011	01	Kalite El Kitabı Güncellemesi Yapılmıştır.
KEK	Genel	17.04.2021	02	Kalite El Kitabı Güncellemesi Yapılmıştır.

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	10 / 28	

BÖLÜM 1: ATIF YAPILAN DOKÜMANLAR

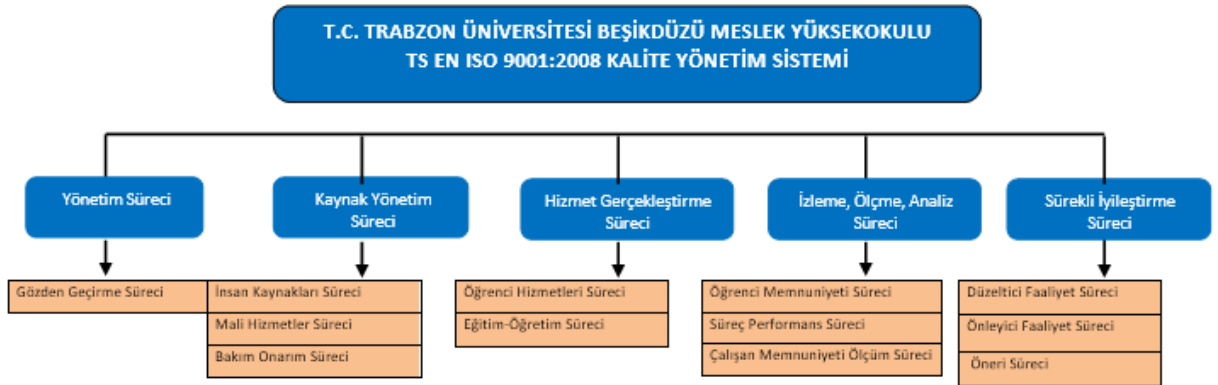
Beşikdüzü MYO Kalite El Kitabı'nda, aşağıdaki tabloda verilen iç ve dış kaynaklı dokümanlara atıf yapılmış olup; bu dokümanlar, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Şartları esas alınarak hazırlanmıştır.

BÖLÜM 2: KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. GENEL ŞARTLAR

Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001:2008 standardının şartlarına uygun olarak, bu el kitabında anlatıldığı gibi, oluşturulmuş, doküman edilmiş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.




a.) **Beşikdüzü MYO:** ISO 9001:2008 Standardı referans alınarak; ana-alt ve destek süreçler ve bu süreçlerin birbirleri ile olan etkileşimlerinin hazırlanmış ve uygulamaya geçirilmiştir. Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sistemi, 5 (beş) ana süreç ve bu ana süreçlere bağlı alt ve destek süreç modeli üzerine yapılandırılmıştır. Beşikdüzü MYO ana ve alt süreçleri aşağıdaki şemada gösterildiği gibidir



Şemada belirtilen Ana ve Alt süreçler ve Alt süreçlere bağlı destek süreçler ile ilgili, süreç tanımları yapılmış ve her süreç ile ilgili girdiler, kaynak ihtiyaçları ve süreç çıktıları belirlenmiştir.

b.) Yukarıda şematik olarak gösterilen süreçler ile ilgili birimlerde yürütülen iş ve işlemlere bağlı olarak, birim süreç etkileşim şemaları belirlenmiştir.

c.) Süreçler ile ilgili iş akış şemaları: Birimlerin gerçekleştirdiği iş ve işlemler seviyesinde ayrıntılı olarak hazırlanmıştır.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	11 / 28	

d.) ISO 9001:2008 Standartı Dokümantasyon şartlarına bağlı olarak hazırlanması gereken dokümanlar (Kalite El Kitabı, Prosedürler, Talimatlar, Formlar) Yönetim Temsilcisi tarafından onayladıktan sonra yürürlüğe girmiştir.

e.) Beşikdüzü MYO kalite yönetim sistemi içerisinde ve birim faaliyet alanına bağlı olarak tanımlanmış olan alt ve destek süreçler ile ilgili performans kriterleri, performans hedefleri ve performans göstergeleri belirlenmiş ve belirlenen süreç performans hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı ile ilgili toplanan verilerin belirli tarihlerde analiz edilmesi amacı ile Veri Analiz Prosedürü oluşturulmuştur.

4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1. Genel

Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sisteminin, ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygunluğunu göstermek amacı ile: Kalite El Kitabı, Beşikdüzü MYO Kalite Politikası, Beşikdüzü MYO Kalite Hedefleri ISO 9001:2008 Standardının istemiş olduğu zorunlu prosedürler, Beşikdüzü MYO birimlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin etkin planlanmasını ve uygulanmasını sağlamak amacı ile birimler tarafından ihtiyaca bağlı olarak oluşturulan iç kaynaklı dokümanlar hazırlanıp Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak uygulamaya geçirilen ve mevzuat kapsamında birimler tarafından uygulanması zorunlu olan dış kaynaklı dokümanlar ve ISO 9001:2008 Standardının şartları içerisinde yer alan kayıtlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar kapsamında belirlenmiş ve birimlerde uygulamaya geçirilmiştir.

4.2.2. Kalite El Kitabı

Kalite El Kitabı, Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklandığı gibi hazırlanmış ve kodlaması yapıldıktan sonra, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre ilgili birimlere dağıtımını kontrollü kopya olarak gerçekleştirilmiştir.




a.) Beşikdüzü MYO Kalite El Kitabı: Aşağıda belirtilen konu başlıklarını içerecek şekilde Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanmıştır.

- ✓ Önsöz
- ✓ İçindekiler
- ✓ Kurumun Tarihçesi
- ✓ Kapsam ve Hariç Tutulan Maddeler
- ✓ ISO 9001:2008 Standart Madde Ve Süreç İlişkisi
- ✓ Süreç Etkileşim Şeması
- ✓ Organizasyon Şeması
- ✓ Revizyon Takip Tablosu
- ✓ Dağıtım Listesi

b.) Beşikdüzü MYO Kalite El Kitabı:

Beşikdüzü MYO tarafından hazırlanan bu doküman, Yönetim Temsilcisi ve Müdür tarafından onaylanır. Bu doküman aşağıdaki şartların varlığı halinde Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklandığı şekilde revize edilir:

11

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	12 / 28	

- ✓ Beşikdüzü MYO çalışanları tarafından değişiklik talebinde bulunulması ve Yönetim Temsilcisinin uygun görmesi durumunda,
- ✓ Kurumun Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Kalite Hedeflerinin revize edilmesi durumunda,
- ✓ Beşikdüzü MYO ve/veya birimlerin hizmet kapsamında bir değişiklik olması durumunda,
- ✓ Beşikdüzü MYO'nun bağlı ve uygulamakla yükümlü olduğu mevzuattan kaynaklanan bir değişikliğin olması durumunda,
- ✓ ISO 9001:2008 Standardının revizyonu durumunda.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü:

Beşikdüzü MYO ISO 9001:2008 Kalite Yönetim sistemi kapsamında oluşturulan doküman tiplerinin tanımlanması, bu dokümanların hazırlanması, yeterlilik ve uygulanabilirlik açısından incelenmesi, onaylanması, uygun görülenlerin kontrollü olarak dağıtımı, güncel olan dokümanların revizyonu, güncel olmayanların yürürlükten kaldırılması ve tutulan verilerin korunması esaslarını belirlemek amacı ile Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Birimi tarafından Dokümanların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilmiştir.

Beşikdüzü MYO da uygulanmakta olan kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanan dokümanlar aşağıda açıklandığı gibi sınıflandırılmıştır:

1. *Seviye Doküman*: Misyon, Vizyon, Kalite Politikası, Kalite Hedefleri ve Kalite El Kitabı

2. *Seviye Doküman*: Prosedürler, Kurum içi yönetmelik, yönerge ve esaslar

3. *Seviye Doküman*: Görev Tanımları, İş Talimatları, Planlar, Listeler, Süreç Akış Şemaları, Formlar, Teknik Resimler, Tablo, Liste ve Çizelgeler,




4. *Seviye Doküman*: Dış Kaynaklı Dokümanlar

a.) 1., 2. ve 3. seviye dokümanların hazırlanması ve yayınlanmadan önce yeterlilik açısından kontrol edilerek onaylanması ile ilgili sorumluluklar, Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir.

b.) 1., 2., 3. ve 4. seviye dokümanların belirli aralıklarda gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi amacı ile İç kaynaklı Güncel Doküman Listesi ve Dış Kaynaklı Güncel Doküman Listesi; birimler tarafından faaliyet konularına ve ISO 9001:2008 şartlarına göre oluşturulur.

c.) İç kaynaklı ve dış kaynaklı dokümanların gözden geçirme işlemlerini her birim kendi kapsamında yer alan dokümanları belirli aralıklarda gözden geçirir ve kayıtlarını muhafaza eder. İç kaynaklı seviye dokümanların revizyon işlemlerinde, birim personeli uygulamadaki etkinliği ve mevzuat değişikliklerini göz önünde bulundurarak, Revizyon talebinde bulunabilir. İç ve dış kaynaklı dokümanlarda gerçekleşen revizyonlar, Revizyon Takip Tablosunda her birimin faaliyet alanına bağlı olarak takip edilir.

d.) 1. seviye dokümanlar yeterlilik açısından onaylandıktan sonra, tüm birimlerin kullanımına sunulur. 2., 3. seviye dokümanlar yeterlilik açısından onaylandıktan sonra hangi birimlere ve hangi personele dağıtımının yapılacağı, Doküman Dağıtım Listesi ile belirlenir. Doküman dağıtım listesinde belirlenen birim ve ilgili personele dağıtım yapılacak dokümanlar, Yönetim Temsilcisi tarafından, Doküman Dağıtım ve Geri Alma Formu ile imza karşılığı dağıtım yapılır.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	13 / 28	

e.) Beşikdüzü MYO kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanan 1., 2. ve 3. seviye dokümanların izlenebilirliğinin, ayırt edilebilirliğinin ve güncel durumunun takibinin, ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygun bir şekilde sağlanabilmesi amacı Kodlama yapılmıştır.

f.) Beşikdüzü MYO uygulamakla yükümlü oldukları 4. seviye dokümanları (dış kaynaklı), dokümanı yayınlayan ilgili kuruluşun ve ilgili birimin resmi internet sitesinden ve/veya resmi gazeteden takip eder.

g.) 1. 2. ve 3 seviye doküman sınıfında yer alan ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konuların prosedürlerin, yönetmelik, yönerge ve esasların ve eki dokümanların değişikliğe uğraması durumunda, eski orijinal nüshası Yönetim Temsilcisi tarafından “İptal” kaşesi vurularak süresiz muhafaza edilir.

4.2.4. Kayıtların Kontrolü:

Beşikdüzü MYO, kalite yönetim sisteminin, tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğinin objektif delili olarak göstermek için, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

Kayıtlar belge üzerinde tutulabildiği gibi elektronik ortamda da tutulabilmektedir. Bilişim programlarının belirli aralıklarla yedekleme işlemleri, Veri Yedekleme Talimatına göre yürütülerek ilgili kayıtlar saklanmaktadır.

Beşikdüzü MYO kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanmış ve ISO 9001:2008 Standart maddelerinde belirtilen kayıtların saklanması, tekrar elde edilebilmesi amacı ile birimde, birim arşivinde ve kurum arşivinde saklama süreleri, sorumluları ve saklama süresi belirlenmiş (FR.08) saklama süresi tamamlanan kayıtların imha yöntemi Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine göre gerçekleştirilmektedir.

BÖLÜM 3: YÖNETİMİN SORUMLULUĞU




5.1 Yönetimin Taahhüdü:

Beşikdüzü MYO Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar.

a-b.) Beşikdüzü MYO faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetin gösterilmesi, Kalite Politikası vasıtasıyla Beşikdüzü MYO yönetimi tarafından, Beşikdüzü MYO personeline bildirilmiştir.

c.) Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, Hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak Beşikdüzü MYO Kalite Hedefleri oluşturulmuştur.

d.) Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin kontrolü, öğrenci beklentileri ve memnuniyetinin gözden geçirilmesi, Beşikdüzü MYO Kalite Hedeflerinin değerlendirilmesinin planlı aralıklarla gerçekleştirilmesi için Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	14 / 28	

5.2. Müşteri Odaklılık

Beşikdüzü MYO yönetimi, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak, öğrencilerin isteklerinin değerlendirilmesini, yerine getirilmesini ve öğrenci beklentilerinin de ötesine geçmek amacı ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 7. ve 65. inci maddelerine dayanılarak YÖK tarafından yürürlüğe konulan, Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Konseyleri ve Yükseköğretim Kurumları Ulusal Öğrenci Konseyi Yönetmeliği çerçevesinde, eğitim ve öğretimle ilgili konuların olduğu MYO toplantılarına Öğrenci Başkanının katılımını sağlamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi gereğince Öğrenci Temsilcisi Kalite Yönetim Kurulu üyesi olarak toplantılara katılır.

Beşikdüzü MYO öğrencilerine ve çalışanlarına daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek amacı ile iç ve dış paydaş istek ve beklentilerinin ve sunulan hizmetlerden memnuniyet ve tatmin seviyelerinin belirlenmesi amacı ile Yönetim Temsilcisinin onayı ile yayınlanan Veri Analizi Prosedürü doğrultusunda, öğrenci memnuniyet anketleri düzenlemekte ve anket sonuçlarına bağlı olarak, öğrenci tatmininin ve memnuniyetinin artırılmasına yönelik Sürekli İyileştirme Planı idari birim hizmetlerini kapsayacak şekilde oluşturulmakta ve uygulanmaktadır.

5.3. Kalite Politikası

Beşikdüzü MYO tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla Beşikdüzü MYO Kalite Politikası oluşturulmuş ve internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur.




Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu Kalite Politikası

“Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu kalite politikası; birimiz misyonu ve vizyonu doğrultusunda, üniversitemiz stratejik planında belirlenen eğitim, araştırma ve paydaşlarla iletişim alanlarındaki hedeflerine ulaşmada kalite güvence süreçlerini benimseyerek verdiği tüm hizmetlerde "kalite odaklı" yönetim sistemini esas alır.”

Bu politika kapsamında Okulumuz;

- İç ve dış paydaşlarının kalite süreçlerine katılımını,
- Paydaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetini üst düzeyde tutmayı,
- Eğitim, araştırma ve idari süreçleri sürekli iyileştirmeyi,
- Düzenli gözden geçirmeye dayalı sürekli iyileştirme alışkanlığı,
- Kaynakların etkin kullanımı.
- Eğitimde öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı uygulamayı,
- Toplumun bilimsel, sosyal, kültürel gelişimi için çalışmayı,
- Uluslararası alanda ülkemizi en iyi şekilde temsil etmeyi,

kendine ilke olarak benimser.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	15 / 28	

5.4. Planlama

5.4.1 Kalite Hedefleri

Beşikdüzü MYO stratejik planına bağlı olarak, Beşikdüzü MYO kalite belirlenmiş ve Hedef Takip Planı ile izlenmektedir.

5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

a.) Beşikdüzü MYO Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, doküman edilmesi, uygulanması, etkinliğinin, sürekliliğinin ve sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için süreç (proses) yaklaşımı esas alınmıştır.

ISO 9001:2008 madde 4.1.'de belirtilen standart şartlarını yerine getirmek ve Beşikdüzü MYO etkin bir kalite yönetim sistemini uygulamaya geçirmek amacı ile Yönetim, Kaynak Yönetimi, Ürün/Hizmet Gerçekleştirme, İzleme-Ölçme-Analiz ve Sürekli İyileştirme süreçleri ve bu ana süreçler altında yer alan alt süreçler ile ilgili Yönetim Sistemi Planı oluşturulmuştur.

b.) Gerek yükseköğretim alanında ve gerekse Ülke mevzuatında ortaya çıkabilecek değişikliklere bağlı olarak, Beşikdüzü MYO kalite yönetim sisteminde yapılması gereken değişikliklerin, kalite yönetim sistemi içerisinde etkin bir şekilde yönetilmesi ve sistem bütünlüğünün korunabilmesi amacı ile kalite el kitabında tanımlama yapılmıştır.

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

a.) Beşikdüzü MYO kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak amacı ile görev tanımları belirlenmiştir.

Beşikdüzü MYO bağlı idari birimlerde, Kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi amacı ile kalite ekibi oluşturulmuş ve ekip içerisinde yer alan Beşikdüzü MYO personeline görev, yetki ve sorumlulukları tebliğ edilmiştir.

b.) Beşikdüzü MYO Akademik ve İdari yapılanmasında; 2547 sayılı Yükseköğretim kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim üst kuruluşları ile yükseköğretim kurumlarının idari teşkilatı hakkında kanun hükmünde kararname belirleyicidir.




Beşikdüzü MYO 2547 sayılı Yükseköğretim kanuna bağlı olarak MYO Yönetim Kurulu, Müdür ve Müdür Yardımcıları faaliyet ve kararlarına bağlı olarak akademik ve idari hizmetlerini yapılandırmaktadır.

Beşikdüzü MYO İdari yapılanması Ek-1'de yer alan organizasyon şemasında belirtilmiştir.

c.) İdari birimlerin başı Yüksekokul sekreterdir ve Müdüre karşı sorumludur. Yüksekokul sekreter görev, yetkiye sorumlulukları 2547 sayılı kanun kapsamında belirlenmiştir.

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygun olarak, tüm hizmet birimlerinde;

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	16 / 28	

- ✓ Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasını, planlanmasını, uygulanmasını sağlamak ve kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için oluşan ihtiyaçları Beşikdüzü MYO Yönetim Kuruluna rapor etmek,
- ✓ Öğrenci isteklerinin her kademeye ulaştırılmasını ve bu konuyla ilgili bilinçlenmeyi sağlamak,
- ✓ Kalite yönetim sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlar ile iş birliği yapmak,
- ✓ Dış denetimlerde Beşikdüzü MYO Müdürünü temsil etmek,
- ✓ Hizmetlerde ve kalite yönetim sisteminde olası zayıf noktaların aranmasını, saptanmasını; bu zayıflıkların giderilmesi için düzeltici önlemlerin alınmasını ve sürdürülmesini,
- ✓ Alınan düzeltici önlemlerin doğrulanmasını,
- ✓ İç denetimlerin koordineli bir şekilde yapılmasını ve değerlendirilmesini,
- ✓ Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesini ve
- ✓ Öğrenci şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve etkin takibini sağlamak üzere diğer görev, yetki ve sorumluluklarının yanı sıra DOĞAN GÜRDAL Yönetim Temsilcisi olarak atamıştır.

5.5.3. İç İletişim

a.) İç iletişim, özellikle politika ve hedeflerin paylaşılması, hedeflerin gerçekleştirilebilme durumlarının paylaşılması, kalite sistemini etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması gibi genel katılımı destekleyecek unsurları içerir. Farklı düzeylerde gerçekleştirilen toplantılar, özellikle ortak kullanım mekânlarına yerleştirilen panolar, iç yazışmalar ve Beşikdüzü MYO internet sitesi, iç iletişim sistemimizin ana unsurlarını oluşturur.

b.) Beşikdüzü MYO birimlerinin iç ve dış paydaşlar ile olan iletişimin etkin bir şekilde sağlanması amacı ile iç iletişim planı Rektörlük, Genel Sekreterlik ve Daire Başkanlığı seviyesinde, oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1. Genel




Beşikdüzü MYO, kalite yönetim sistemini ve bu sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlı değerlendirmelerin yapılabilmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konmuş olan Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne bağlı olarak yılda bir kez planlı olarak toplanır.

Yapılan tüm yönetimin gözden geçirme toplantılarının kayıtları tutulmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak muhafaza edilmektedir.

5.6.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdisi

Kalite politikası ve hedefler, iç ve dış tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi, Öğrenci şikâyetlerinin ve memnuniyetinin değerlendirilmesi, bireysel öneriler, süreç performansı ve hizmet uygunluğu, düzeltici ve/veya önleyici faaliyetlerin durumu, bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri, Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler, Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için kaynak ihtiyaçları YGG girdisi olarak ele alınır.

16

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 TR-QMS/İAS CO038 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	17 / 28	

5.6.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktısı

Yönetimin gözden geçirme toplantılarında; Kalite yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları doğrultusunda hizmetlerin iyileştirilmesi ve Kaynak ihtiyaçlarına yönelik alınan kararlar ile ilgili Sürekli İyileştirme Planı oluşturulur. Planlanan faaliyetler, YGG raporu ile kayıt altına alınır.

BÖLÜM 4: KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların sağlanması

Beşikdüzü MYO stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşmak için gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarına göre ortaya çıkan Beşikdüzü MYO ve birim performans raporlarına, ürün ve hizmetlerin öğrencilerimizin beklentilerini karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar şu şekilde sınıflandırılır;

- ✓ İnsan kaynakları,
- ✓ Altyapı ve çalışma ortamı,
- ✓ Mali kaynaklar,
- ✓ Bilgi kaynakları.

Beşikdüzü MYO, bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve yatırım ve bütçe planlarına göre ilgili ihtiyaçlar karşılanır.

Acil kaynak ihtiyacı olur ise, hedeflerin ölçülmesi ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları sonucunda alınan karar doğrultusunda hareket edilir.

6.2. İnsan Kaynakları




6.2.1. Genel

Beşikdüzü MYO çalışan tüm personelin yaptığı işe göre yeterliliği belirlenmiş ve bu özellikler, Pozisyon Tanımı Formunda belirtilmiştir.

6.2.2. Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim:

a.) Ürün ve hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personelin (Eğitim, Beceri ve Deneyim) yönünden yeterlilikleri pozisyon tanımı formlarında tanımlanmıştır.

b.) Beşikdüzü MYO'da görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için uygulanacak hizmet içi eğitimin hedefleri, ilkeleri, planlama esasları ve değerlendirme usulleri ile diğer hususlar Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği'ne göre yürütülmektedir.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	18 / 28	

c.) Beşikdüzü MYO da görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için yürürlükteki mevzuat kapsamında her yılsonunda performansları değerlendirilmektedir.

d.) Beşikdüzü MYO personelinin, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtları, Beşikdüzü MYO ve Trabzon Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından personel özlük dosyalarında, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine göre muhafaza edilmektedir.

6.3. Alt Yapı

Beşikdüzü MYO Yükseköğretim alanında, eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin ve Beslenme, Barınma, Kütüphane, sağlık, sosyal, Bilişim gibi destek hizmetlerin; yükseköğretim alanında yaşanan değişime ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak, hizmetlerin etkin ve kaynakların verimli kullanımını esas alarak, mevcut altyapının sürekli iyileştirilmesi amacı ile kaynak ihtiyaçları belirlenmekte ve Üniversite yatırım programları ve stratejik planı ve bütçe imkânları doğrultusunda kaynak ihtiyaçları giderilmektedir.

a.) Binalar ve Tesisler

Beşikdüzü MYO öğrenci ve personeline sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacı ile ihtiyaç duyulan bina ve tesislerin Yapım işleri ve bakım işleri, Beşikdüzü MYO tarafından yürütülmektedir.

Beşikdüzü MYO da kullanılmakta olan demirbaşların (bilgisayar ve network ağı hariç) bakım ve onarım faaliyetleri, Beşikdüzü MYO tarafından yürütülmektedir. Demirbaş bakım onarım faaliyetlerinin planlı bir şekilde yapılabilmesi amacı ile Yıllık Cihaz Bakım Planı ve günlük, haftalık, aylık Periyodik Bakım Planı oluşturulmuş ve planlara bağlı olarak, sorumlu birimler tarafından bakım faaliyetleri gerçekleştirilmekte ve yapılan işlemler Periyodik Bakım Takip Formu ile kayıt altına alınmaktadır.




b.) Yükseköğretim hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından bilişim alt yapısının sürekli geliştirilmesi amacı ile yazılım, donanım, ağ ve network hizmetleri veren Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Trabzon Üniversitesi hizmet birimlerinin etkin ve verimli çalışmak amacı ile arıza takip sistemini üniversite bilişim sistemi içerisinde hayata geçirmiştir.

Bilgisayar ve donanımlarının bakım faaliyetleri ile ilgili Yıllık Cihaz Bakım Planları oluşturulmuş ve yıllık planlara bağlı olarak günlük, haftalık, aylık Cihaz Bakım Planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Bilgisayar, yazılım ve donanımları ile ilgili oluşturulan periyodik bakım planlarına bağlı olarak yapılan bakım faaliyetleri Periyodik Bakım Takip formu ile kayıt altına alınmaktadır.

c.) Akademik ve İdari hizmetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacı ile Beşikdüzü MYO bilişim alt yapısı, Bilgi İşlem tarafından sürekli geliştirilmektedir.

6.4. Çalışma Ortamı

Beşikdüzü MYO öğrenci ve personelinin performansı üzerine etkisi düşünülerek çalışma ortamı, değişen ihtiyaçlara zamanında cevap vermek için üniversite mali kaynaklarına, yatırım programlarına bağlı olarak sürekli iyileştirilmektedir.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	19 / 28	

BÖLÜM 5: ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

2547 sayılı yükseköğretim kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname gereğince: Beşikdüzü MYO öğrencilerine, Akademisyenlere ve idari birim personeline sunulan hizmetler; Akademik ve İdari birimler tarafından gerçekleştirilir.

Beşikdüzü MYO tarafından yerine getirilecek faaliyetler 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamede belirlenmiştir.

Öğrenci işleri, Kütüphane, Beslenme, Sağlık, Spor, Kültür, Sosyal, Bilgi işlem, Ulaşım, Güvenlik hizmetleri; 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname gereğince idari birimler tarafından gerçekleştirilmekte ve bu hizmetler ile ilgili planlama hizmetin sunulmasından sorumlu idari birim tarafından yapılmıştır.




- a.) Beşikdüzü MYO tarafından sunulan hizmetler ile ilgili hizmetin sunulmasından sorumlu birim tarafından uyulması ve uygulanması zorunlu olan mevzuat, MYO Yönetim Kurulu kararları, standartlar (ulusal-uluslararası) ve hizmetin sunulduğu öğrenci istek ve beklentileri 124 sayılı kanunu hükmünde kararname gereğince belirlenmiştir.
- b.) Beşikdüzü MYO tarafından sunulmakta olan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için gerekli olan ve ihtiyaç duyulan kaynaklar, hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- c.) Beşikdüzü MYO tarafından sunulan ürün ve hizmetler ile ilgili belirlenen şartların yerine getirildiğini ortaya koymak için gerekli olan; doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene deney faaliyetleri ürün/hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- d.) Beşikdüzü MYO tarafından sunulan ürün/hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığına dair tutulması gereken kayıtlar belirlenmiş ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

7.2. Müşteri ile ilişkili Süreçler

7.2.1. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

- a.) Beşikdüzü MYO öğrencilerine sunulan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi amacı ile öğrenci istek ve beklentileri, ürün ve/veya hizmeti sunan birim tarafından belirlenmektedir.
- b-c.) İdari birimler tarafından, öğrencilerine sunulan ürün ve hizmetlerin: 2547 sayılı yükseköğretim kanunu başta olmak üzere, bağlı bulunulan diğer devlet kurumları tarafından yürürlüğe konulan mevzuata uygun olması vazgeçilmez bir şarttır.
- d.) İdari birimler, öğrencilere sunulan ürün ve/veya hizmetler ile ilgili MYO Yönetim Kurulu tarafından alınan kararların gereğini de yapmaktadır.

7.2.2. Ürüne/Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	20 / 28	

Beşikdüzü MYO tarafından sunulan ürün ve/veya hizmetler ile ilgili belirlenen şartların değişip değişmediği: Ürün ve/veya hizmeti sunan birim tarafından kaynağında takip edilir, gözden geçirilir ve şartlarda meydana gelen değişikliklerin öğrencilere duyurulması işlemleri internet sitesi üzerinden gerçekleştirilir.

Ürün/hizmetler ile ilgili şartlarda meydana gelen değişikliklere bağlı olarak, birimlerin iş ve işlemleri ile ilgili tuttukları kayıtlarda revizyona gidilmesi durumunda; Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre gerekli olan revizyon işlemleri ilgili birimler tarafından yapılır ve kayıt altına alınır.

7.2.3. Öğrenci ile İletişim

a-b.) İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan ürün ve/veya hizmetler de meydana gelen değişiklikler, internet sitesi üzerinden, ürün ve/veya hizmetin sunulmasından sorumlu birimler tarafından duyuru işlemleri ile gerçekleştirilir.

c.) İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan ürün/hizmetler ile ilgili sürekli iyileştirmenin yapılabilmesi ve öğrenci beklentilerinin de üzerinde bir kalite anlayışının BMYO yaygınlaştırılması amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanan Öneri faaliyeti uygulanmaktadır. Prosedür gereğince, internet sitesi üzerinde, öğrencilerin ve Beşikdüzü MYO personelinin dilek, öneri ve şikâyetlerini hızlı ve kolay bir şekilde iletebilecekleri geri bildirim sistemi çalıştırılmaktadır.

Öğrencilere sunulan ürün/hizmetler ile ilgili geri beslemenin farklı yöntemler ile yapılması amacı ile öğrenci ile direk iletişimde olan birimlerde, dilek, öneri ve şikâyet kutuları oluşturulmuş yapılması gerekli olan işlemler, geri bildirim alan birim tarafından gerçekleştirilmektedir.

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Beşikdüzü MYO tarafından sunulan ürün/ve hizmetler ile ilgili şartlar Yükseköğretim Kurumu ve diğer devlet kurumları tarafından belirlenmiş olması nedeni ile yeni ürün/hizmet tasarım ve geliştirme faaliyetleri ile ilgili adı geçen kurumlar tarafından belirlenmiş olan şartlar öncelik taşımaktadır. Bu nedenle Kapsam dışı bırakılmıştır.

7.4. Satın Alma




7.4.1. Satın Alma Süreci

Beşikdüzü MYO tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde kullanılan ürün/hizmet satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı doğrultusunda gerçekleştirilir.

Beşikdüzü MYO tarafından satın alması yapılacak olan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili tedarikçi firmaların ekonomik, mali, mesleki ve teknik yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu 10. maddesinde açıkça belirlenmiştir.

Yapım işleri, mal ve hizmet alımı yapılacak olan tedarikçi firmaların sorumlulukları 4735 sayılı kamu ihale sözleşmeleri kanununun 33. maddesinde açıkça belirlenmiştir.

4735 sayılı kanunun 33. Maddesinde belirtilen sorumlulukları yerine getirmeyen tedarikçi firmalar ile ilgili aynı kanunun 25. Maddesinde düzenlenmiştir.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	21 / 28	

7.4.2. Satın Alma Bilgisi

Beşikdüzü MYO, Satın alma işlemlerinin kamu ihale mevzuatı doğrultusunda yapılması nedeni ile Satın alma süreci içerisinde, alımı yapılacak olan mal/hizmet ile ilgili İdari şartnameler ihaleye çıkacak olan birim(ler) tarafından hazırlanır.

Alımı yapılacak olan ürün/hizmet ile ilgili tüm teknik detay bilgilerin doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanması amacı ile Kamu İhale Mevzuatına göre hazırlanır.

Alımı yapılacak mal/hizmet ile ilgili istekli firmalar idari tip şartnameler esas alınarak seçilir ve sözleşme imzalanan tedarikçi firmalar, ürün/hizmet ile ilgili hazırlanmış olan Teknik şartnameye ve sözleşmeye uygunluk temelinde değerlendirilir.

7.4.3. Satın Alınan Ürün ve/veya Hizmetin Doğrulanması

Beşikdüzü MYO mali yılı bütçesine bağlı olarak yapılan harcamalar içerisinde yer alan ve birimlerin ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerine girdi teşkil edip ürün ya da hizmet kalitesini direk etkileyen ürün ve hizmetler ile ilgili, ürün/hizmet teknik özelliklerini açıklayan teknik şartnamelere bağlı olarak oluşturulur.

Birimler tarafından alımı yapılan ürün ve hizmetler ile ilgili, kamu ihale kurumu tarafından yayınlanan Yapım işleri, Mal ve Hizmet alımları ile ilgili muayene ve Kabul yönetmeliklerine bağlı olarak Muayene Kabul komisyonu oluşturulur. Muayene ve Kabul komisyonlarının görev, yetki ve sorumlulukları söz konusu yönetmeliklerde açıkça belirlenmiştir.




Muayene/Kabul komisyonları; Alımı yapılan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili teknik şartname, Ürün/Hizmet Muayene ve Kontrol Planına göre, yapım işleri, mal ve hizmet alımları için yürürlükte olan muayene ve kabul yönetmeliklerinde belirtilen işlemleri yapar ve ilgili kayıtları düzenler.

7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması (Sunulması)

7.5.1. Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü

Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü MYO da belirlenmiş olan, temel hizmet süreçleri ile ilgili birim seviyesinde ürün/hizmet gerçekleştirme planları oluşturulmuş ve oluşturulan plana bağlı olarak;

- Ürün ve/veya hizmet ile ilgili, belirlenmiş olan aşamalarda geçerli olan şartlar (mevzuat, yönetim, ulusal ve uluslararası şartlar) belirlenmiştir.
- Birimlerin temel hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile ürün/hizmet iş akış şemaları hazırlanır ve bu iş akışlarında belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanlar (Prosedür, talimat, mevzuat, vb.) ilgili faaliyet sorumluları tarafından uygulanır.
- Birimlerde temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. Kaynak ihtiyacı, ilgili birim tarafından belirlenir ve birimin yılı bütçesi doğrultusunda satın alınır.
- Temel hizmet süreçlerinde kullanılması gereken; test ve ölçüm cihazları ilgili birim tarafından belirlenir ve ürün/hizmet gerçekleştirme sürecinde kullanılması gereken faaliyetlerde kullanılır.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	22 / 28	

e.) Temel hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetler ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma işlemleri birim ürün/hizmet gerçekleştirme planlarında belirlenir ve uygulanır.

f.) Temel ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleştirme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay verilir.

7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği

Bu madde birimlerde gerçekleştirilen iş ve işlemlerde özel süreç olmaması nedeni ile tüm birimlerde hariç tutulur.

7.5.3. Belirleme ve İzlenebilirlik

Beşikdüzü MYO öğrencilerine sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulabilmesi ve hizmet sunumunda beklentilerin ötesine geçebilmek amacıyla birimler temel hizmet süreçlerinde öğrencilere sundukları hizmetleri; ürün/hizmet gerçekleştirme süreci içerisinde belirler.

Belirleme ve izlenebilirlik otomasyon ve manuel olarak gerçekleştirilen evrak kayıt sistemleri ile sağlanır.

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

Beşikdüzü MYO aşağıda anılan bölümlerde müşteri mülkiyetine giren hususlar da geçerli kanun ve yönetmelikler uyarınca ilgili işlemleri yapar. Bu hususlar; Öğrencilerin BMYO da geçirdikleri süre boyunca aldıkları derslerle ilgili kayıtlar otomasyon programında, mezuniyetleri sonrasında verilen diplomalar öğrenci diplomasını talep edene kadar, öğrenci adına Öğrenci İşleri arşivlerinde saklanır. Güvenlik tarafından yerleşke giriş çıkışlarında ve ilgili alanlarda öğrenci, personel ve misafirlerin kimlikleri belirli süreler için istenebilir, kimliklerin muhafazası Güvenlik tarafından sağlanır.

Öğrencinin okul sınırları için kaybettiği veya bulunduğu eşyalar - materyaller ile ilgili xxx Kayıp - Buluntu Eşya Talimatına göre işlem yapılmaktadır.




7.5.5. Ürünün Muhafazası

a.) Birimler, alımı yapılan malzemeler ile ilgili, Bakanlar Kurulu tarafından yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliği kapsamında gerekli olan muhafaza ve teslim işlemlerini yürütürler.

b.) Birimler, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, Beşikdüzü MYO bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışan ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler tarafından kayıt edilir.

c.) Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası amacı ile Bilgi İşlem birimi tarafından yürürlüğe konulan veri yedekleme talimatı doğrultusunda, gerekli olan veri yedeklemeleri yapılır ve bilgi ve belgelerin korunması sağlanır.

d.) MYO öğrencilerine ve personeline sunulan beslenme hizmetinin ana girdisi olan gıda ürünleri, ürünün özelliğine bağlı olarak oluşturulmuş olan gıda muhafaza depolarında saklanır. Gıda ürünlerinin muhafaza edilmesi işlemlerinde, FIFO (İlk giren ilk çıkar prensibi) yöntemine göre, beslenme hizmetini sunan birim gerekli koruma ve muhafaza işlemlerini gerçekleştirir.

	<p>T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI</p>	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	23 / 28	

e.) Trabzon Üniversitesi devlet üniversitesi olması nedeni ile Beşikdüzü MYO öğrenci ve personel ile ilgili bilgi ve belgeler birimlerde tanımlanmış olan arşivlerde muhafaza edilir.

7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

İzleme ve ölçme cihazlarının kullanıldığı birimlerde; Cihazların kullanımda olduğu süre içerisinde yapılacak olan verifikasyon işlemlerinin sistematik bir şekilde gerçekleştirilmesi ve yasal gerekliliklerin yerine getirilmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan Kalibrasyon Prosedürü doğrultusunda gerekli işlemler yapılır.

İzleme ve ölçme cihazlarının kullanımda olduğu birimler; Kalibrasyon Prosedürü'ne bağlı olarak, birimde kullanılmakta olan cihazların listesini ve listede yer alan cihazların Kalibrasyon Planını oluşturur.

İzleme ve ölçme cihazlarının kullanımda olduğu birimler oluşturdukları Kalibrasyon planına bağlı olarak, kullanımda olan muayene, test ve ölçüm cihazları ile ilgili doğrulama planı doğrultusunda belirli aralıklarda cihaz ile ilgili doğrulama işlemini gerçekleştirirler ve Kalibrasyon faaliyetleri ile ilgili tutulan tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre ilgili birimlerde tanımlanmış klasörlerde muhafaza edilir.

BÖLÜM 6: ÖLÇME, ANALİZ. İYİLEŞTİRME

8.1. Genel

Ürün/Hizmet uygunluğunu, yönetim sisteminin ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygunluğunu göstermek ve yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile istatistiksel teknikler kullanılmaktadır ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yayınlanan Veri Analiz Prosedürü tüm birimlerde uygulanmaktadır.

8.2. İzleme ve Ölçme




8.2.1. Müşteri (Öğrenci) Memnuniyeti

Beşikdüzü MYO öğrencilerine hizmet vermekte olan birimlerde, öğrencilere sunulan hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek ve gereksinim duyulan iyileştirme faaliyetlerini başlatabilmek amacı ile Veri Analizi Prosedüründe belirtilen metotlar uygulanır.

8.2.2. İç Tetkik

Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sisteminin;

- Ürün/Hizmet gerçekleştirme planlamaları, ISO 9001:2008 Standart şartları ve yönetimin ortaya koyduğu şartlar ile uyumluluğunu,
- Etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini belirlemek için, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan İç Tetkik Prosedürü uygulanır.

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	24 / 28	

Yürürlüğe konulan iç tetkik prosedürün de, tetkik kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmıştır. Beşikdüzü MYO iç tetkik faaliyetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacı ile tüm birimlerin katılımı ile Kalite Yönetim Kuruluna bağlı iç tetkik ekibi oluşturulmuştur.

İç Tetkik ekibinde yer alacak MYO personelinin, seçilme kriterleri ve iç tetkik personelinin uyacağı esas ve kurallar İç Tetkik Prosedüründe belirtilmiştir. İç tetkik ekibinin, planlı aralıklar ile gerçekleştirdiği tetkik faaliyetleri ile ilgili raporlar yönetimin gözden geçirme toplantılarında görüşülmek üzere kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

8.2.3. Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Beşikdüzü MYO el kitabında, belirlenen süreçlerin izlenmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacı ile birimler faaliyet konularına bağlı olarak sorumlu oldukları süreçler ile ilgili: Performans kriteri, performans göstergesi, ölçüm metodu, sorumlular ve süreç izleme kayıtları belirlenmiştir.

Birimler, süreç performans takip planında belirlenen kriterlerin ve süreçler ile ilgili belirlenen hedeflerin izleme ve ölçüm metot ve periyodu Veri Analiz Prosedüründe belirtildiği şekilde, süreçten sorumlu birim tarafından gerekli ölçümler yapılır ve ölçüm sonuçları ile ilgili birimler, Süreç Performans Raporu ile ilgili bilgileri Kalite Yönetim Birimine sunar.

8.2.4. Ürün ve Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Birimler, faaliyet kapsamlarında yer alan ürün ve hizmetler ile ilgili; Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planı oluşturur. Oluşturulan plan doğrultusunda: Ürün veya Hizmetin gerçekleştirilmesi aşamalarında, planda belirtilen şartların karşılandığını doğrulamak ve geçerli kılmak amaçlanmıştır.

Ürün ve hizmet ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sonucunda, ürün veya hizmet ile ilgili belirlenen performans kriterinin ve belirlenen hedeflerin gerçekleşip gerçekleşmediği Veri Analizi Prosedüründe belirtildiği şekilde, ürün veya hizmetten sorumlu birim tarafından ölçülür, analiz edilir ve sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantılarında görüşülmek üzere, Kalite Yönetim Kuruluna raporlanır.




8.3. Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü

Birimlerin gerçekleştirdikleri faaliyetlere bağlı olarak ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin şartları karşılamaması durumunda, yanlışlıkla kullanımın önlenmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yayınlanan, Uygun Olmayan Ürün Kontrol Prosedürü tüm birimlerin uygulaması amacı ile yürürlüğe konmuştur.

a.) Ürün/Hizmet gerçekleştirme aşamalarında, uygun olmayan ürün ya da hizmetin yanlışlıkla kullanımının önlenmesi amacı ile birim amirlerinin yapılan iş ve işlemler ile ilgili onayı; ürünün veya hizmetin kullanıma sunulmasını sağlar. Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gereksinim duyulan düzeltme işlemleri birim amirinin yönlendirilmesi ile ilgili personel tarafından gerçekleştirilir.

b.) Birimlerin gerçekleştirdikleri iş ve işlemler sonucunda ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin doğrulama ve geçerli kılma işlemleri, Ürün/Hizmet Gerçekleştirme Planlarında belirtilen yöntemler ile birim amirleri tarafından yapılır.

24

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	25 / 28	




c.) Birimler tarafından, satın alınan: ürün ya da hizmetler: Teslim aşamasında teknik şartnamelere uygunluk açısından kontrol edilir. Kontroller sırasında şartları karşılamadığı tespit edilen ürün ve hizmetler ile ilgili; yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili Kamu İhale Kurumu tarafından yayınlanmış olan yönetmelikler doğrultusunda gerekli olan işlemler yapılır ilgili tutanaklar düzenlenir.

Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında birimler tarafında yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar, faaliyeti gerçekleştiren birim ve sorumlusu tarafından, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

8.4. Veri Analizi

Beşikdüzü MYO da uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin, uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin hangi alanlarda yapılacağını değerlendirmek için, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konmuş olan Veri Analizi Prosedüründe belirtilen ve aşağıdaki tabloda yer alan performans alanları ile ilgili birimler tarafından uygun veriler toplanır.

Sıra No	Analizi Yapılan	Kullanılan Doküman	Yöntem	Periyot
1	Öğrenci memnuniyetinin anket soruları bazında değerlendirilmesi	Öğrenci Memnuniyeti Anketi	Tanımlayıcı Analizler	Yılda bir
2	Öğrenci şikâyetleri sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Öğrenci Şikâyetleri ve Öneri Kayıtları	Çubuk Grafik	6 ayda bir
3	Öğrenci şikâyetlerinin konularına göre değerlendirilmesi	Öğrenci Şikâyetleri ve Öneri Kayıtları	Frekans Çetelesi	6 ayda bir
4	Çalışan önerilerinin sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Öneri kayıtları	Çubuk Grafik	Yılda bir
5	Çalışan önerilerinin konularına göre değerlendirilmesi	Öneri kayıtları	Frekans Çetelesi	Yılda bir
6	Her sürece göre performans Hedefine ulaşılma sınırının değerlendirilmesi	Süreç İzleme Formu, Bilgi İşlem Daire Başkanlığından alınan kayıtlar	Pasta Grafik	6 ay
7	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet taleplerinin aylara göre sayısının ve kapatılma oranlarının değerlendirilmesi	Düzeltilici faaliyet, Önleyici faaliyet, iç tetkik düzeltilici faaliyet ve iç tetkik önleyici faaliyet Formları	Çubuk Grafik	6 ayda bir
8	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet taleplerinin konularına göre değerlendirilmesi	Düzeltilici faaliyet, Önleyici faaliyet, iç tetkik düzeltilici faaliyet ve iç tetkik önleyici faaliyet Formları	Frekans Çetelesi	6 ayda bir
9	Hizmetin sunumunda yapılan hataların değerlendirilmesi	Toplam uygunsuzluk bildirim formları	Çubuk Grafik Frekans Çetelesi	3 ayda bir
10	Hizmet İçi Eğitim planına ulaşılma sınırının değerlendirilmesi	Hizmet İçi Eğitim Plan Eğitim kayıtları	Pasta Grafik Çubuk Grafik	Yılda bir
11	Çalışanların ihtiyaçlarının soru grupları bazında değerlendirilmesi	Çalışan memnuniyeti anketi	Tanımlayıcı Analizler	Yılda bir
12	Eğitim ve eğiticinin yeterliliğinin değerlendirilmesi	Eğitim ve Eğitici değerlendirme anketi	Tanımlayıcı Analizler	Her Uygulamada

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 
		Revizyon Tarihi	17.04.2021	
		Revizyon No	02	
		Sayfa No	26 / 28	

13	Uygun olmayan ürün/hizmet kontrol değerlendirmesi	Uygun olmayan ürün-Hizmet Kontrol Raporları	Tanımlayıcı Analizler	Sürekli
----	---	---	-----------------------	---------

BÖLÜM 7: İYİLEŞTİRME

8.5.1. Sürekli İyileştirme




Beşikdüzü MYO kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile: İç tetkik sonuçları, Öğrenci ve çalışan memnuniyeti anket sonuçları, öğrencilerin istek, öneri ve şikâyetleri, çalışanların istek ve önerileri, süreç performans sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan İyileştirme Rehberinde belirlenen yöntemler kullanılarak birimler tarafından iyileştirmeye açık alanlar, belirlenir.

Birimler tarafından belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ve gerçekleştirilecek olan iyileştirme faaliyetleri ile ilgili birim sürekli iyileştirme planı hazırlanır ve Kalite Yönetim Kurulunun onayı ile uygulamaya geçirilir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sisteminin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkan uygunsuzlukların sebeplerinin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetlerin esasları Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan Düzeltici Faaliyetler Prosedürü ile belirlenmiştir.

Birimler, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması amacı ile gerçekleştirdikleri düzeltici faaliyetleri, DÖF istek ve takip formu ile yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alırlar.

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	01.01.2010	 TR-QMS/IAS COO18	
		Revizyon Tarihi	17.04.2021		
		Revizyon No	02		
		Sayfa No	27 / 28		

8.5.3. Önleyici Faaliyet

Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sisteminin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkması muhtemel uygunsuzluk ve hataların önceden tespit edilmesi ve önlenmesi amacıyla, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetlerin esasları Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan Önleyici Faaliyetler Prosedürü ile belirlenmiştir.

Birimler, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması amacı ile gerçekleştirdikleri önleyici faaliyetleri, DÖF istek ve takip formu ile yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alırlar.