

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

TSE EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak



TRABZON

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

TSE EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak

İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi	25.01.2025
Revizyon No	09

Adres : Güzelyalı Mahallesi Gorajde Caddesi 61900 ARSİN/TRABZON
Telefon : 0462 711 4850-4889
Faks : 0462 711 2353

Bu Kalite El Kitabı KTÜ Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 Standartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm birim/personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar. Yönetimin onayı olmadan hiçbir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve üçüncü şahıslara verilemez.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	1 / 46

ÖNSÖZ

20 Mayıs 1955 tarihinde kurulan ve 1963 yılında eğitim-öğretime başlayan Karadeniz Teknik Üniversitesi; Teknik Bilimler, Fen Bilimleri, Beşeri Bilimler ve Sağlık Bilimleri branşlarında eğitim hizmeti vermektedir. Ayrıca şehrin, bölgenin ve ülkenin teknik ara insan ihtiyacını karşılayacak en önemli eğitim kurumlarından olan meslek yüksekokullarıyla geleceğin vasıflı, meslek sahibi bireylerini yetiştirmektedir. Aynı şekilde lisansüstü eğitim veren enstitüleri aracılığı ile de Türkiye'nin ihtiyaç duyduğu yüksek vasıflı insanları ve akademik kadroları geleceğe hazırlamaktadır. KTÜ, kuruluşundan bu yana altyapı ve nitelikli personel gücüyle, bir yandan uluslararası standartlarda ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitimi vermekte, diğer yandan da bilimsel araştırma-geliştirme faaliyetleri ile hem ulusal ve uluslararası bilim literatürüne hem de ülkemizin ve bölgemizin teknolojik gelişimi ve kalkınmasına katkıda bulunmaktadır.

Karadeniz Teknik Üniversitesi 2021 Yılı Kurumsal Akreditasyon Programı'na dahil olmak için 28 Nisan 2021 tarihinde, YÖKAK'a başvuru yapmış ve süreç içerisinde, YÖKAK Değerlendirme Takımı tarafından Üniversitemize; 16 Aralık 2021 tarihinde ön ziyaret, 5-7 Ocak 2022 tarihlerinde ise saha ziyaretleri ve yüz yüze ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Yapılan tüm ziyaretler, incelenen bilgi, belge ve raporlar sonucunda, Yükseköğretim Kalite Kurulu, 25 Mayıs 2022 tarihli toplantısında Karadeniz Teknik Üniversitesi'nin TAM AKREDİTE edilmesi ve Üniversitemize, Kurumsal Akreditasyon Belgesi verilmesi kararını almıştır.

Yükseköğretim kurumları olarak üniversiteler, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal hizmet gibi faydalar sağlamayı amaçlar. Son yıllarda, üniversitelerin verdiği hizmetlerin niteliği bağlamında, yükseköğretimde kalite güvencesinin sağlanması, üniversitelerin öncelikli konularından biri olarak giderek önem kazanmaktadır. Yükseköğretimde artan rekabetin meslek yüksekokullarına yansması ve bu durumun okullarda etki yaratan çıktılar üretilmesini zorunlu kılması ile bu çıktıların kalitesi kadar bunu güvence altına alacak kalite güvence sistemi mekanizmalarının varlığının da bir o kadar önemli olduğunun farkına varılması neticesinde Arsin Meslek Yüksekokulunda kalite çalışmalarına başlanmıştır. Okul, bu farkındalık ile belirlemiş olduğu misyonunun gerekliliklerini başarılı bir şekilde yerine getirmenin kalite güvencesi sistemine sahip olmakla mümkün olabileceği bakış açısıyla yola çıkarak, 2016 yılında ISO:9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini, 2019 yılında ise standardın revizyona uğraması üzerine ISO:9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini almıştır. Meslek Yüksekokulumuz sürekli yenilenme ve iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin bir parçası olarak görmek ve yönettiği kalite yönetim sistemiyle öncü olmayı hedeflemektedir. Meslek Yüksekokulumuzun "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşma, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar bu kalite El Kitabında tarif edilmektedir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	2 / 46

İÇİNDEKİLER			
Bölüm No	Sayfa No	Konu Başlığı	ISO 9001:2015 Standart Maddesi
Giriş	1	Önsöz	
	2	İçindekiler	
	5	Genel Tanıtım ve Kurumsal Kimlik	
	5	Konum	
	5	Kuruluş Bilgileri ve Tarihçe	
	7	Arsin Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması	
	7	Arsin Meslek Yüksekokulu Misyon ve Vizyon	
	8	Yasal Referanslar	
	8	Dağıtım Listesi	
	9	Revizyon Kayıt Tablosu	
1	10	Kapsam	1
2	10	Atıf Yapılan Standartlar	2
3	11	Terimler ve Tarifler	3
4	13	Kuruluşun Bağlamı	4
	13	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
	14	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2
	15	KYS Kapsamının Belirlenmesi	4.3
	15	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	4.4
5	18	Liderlik	5
	18	Liderlik ve Taahhüt	5.1
	18	Genel	5.1.1
	18	Müşteri Odaklılık	5.1.2
	19	Politika	5.2
	19	Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1
	19	Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2
	20	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3
6	22	Planlama	6
	22	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1
	23	Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama	6.2
	23	Kalite Hedefleri	6.2.1.
	23	Kalite Hedeflerine Ulaşmak İçin Planlama	6.2.2.
	24	Değişikliklerin Planlanması	6.3
7	25	Destek	7
	25	Kaynaklar	7.1
	25	Genel	7.1.1


KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	3 / 46

	25	Kişiler	7.1.2
	26	Altyapı	7.1.3
	27	Proseslerin İşletimi İçin Ortam	7.1.4
	27	İzleme ve Ölçme Kaynakları	7.1.5
	27	Genel	7.1.5.1
	27	Ölçüm İzlenebilirliği	7.1.5.2
	27	Kurumsal Bilgi	7.1.6
	28	Yetkinlik	7.2
	28	Farkındalık	7.3
	29	İletişim	7.4
	30	Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5
	30	Genel	7.5.1
	30	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
	31	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3
	8	33	Operasyon
33		Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1
34		Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	8.2
34		Müşteri ile İletişim	8.2.1
35		Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini	8.2.2
35		Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3
35		Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4
35		Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi (Uygulanmamaktadır)	8.3
35		Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4
35		Genel	8.4.1
36		Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2
37		Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3
37		Üretim ve Hizmet Sunumu	8.5
37		Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1
38		Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2
38		Müşteri ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3
39		Muhafaza	8.5.4
39		Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5
40		Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6
40		Ürün ve Hizmetlerin Sunumu	8.6
40	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7	
9	42	Performans Değerlendirme	9
	42	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1
	42	Genel	9.1.1
	42	Müşteri Memnuniyeti	9.1.2
	42	Analiz ve Değerlendirme	9.1.3

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	4 / 46

	43	İç Tetkik	9.2
	44	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3
	44	Genel	9.3.1
	44	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2
	45	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3
10	46	İyileştirme	10
	46	Genel	10.1
	46	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
	46	Sürekli İyileştirme	10.3

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	5 / 46

Genel Tanıtım ve Kurumsal Kimlik

- Kurumun Adı : KTÜ Arsin Meslek Yüksekokulu
- Bağlı Olduğu Kuruluş : Karadeniz Teknik Üniversitesi
- Faaliyet Gösterdiği Sektör : Yükseköğretim
- Kuruluş Tarihi : 15.01.2009
- Bütçesi : Özel Bütçe
- İlgili Mevzuat : 2880 Sayılı Kanun'un Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu (7/d-2, 7/h Maddesi), 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname,
- İletişim Adresi : Güzelyalı Mahallesi 61900 ARSİN/TRABZON
- Telefon No : 0 462 7112343-61
- Faks No : 0 462 7112353
- Web Site Adresi : <http://www.ktu.edu.tr/arsinmyo>

KONUM

Arsin Meslek Yüksekokulu Trabzon şehir merkezine 18 km, Karadeniz Teknik Üniversitesi Merkez Kanuni Yerleşkesine 15 km uzaklıkta olup yurt, barınma ve okul olanakları itibarıyla avantajlı bir konuma sahiptir. Özellikle Arsin Organize Sanayi Bölgesine ve Merkez Kanuni Yerleşkesindeki sportif tesisler ile kütüphaneye yakın olması, Arsin Meslek Yüksekokulunu daha da cazip hale getirmektedir. Yüksekokul yerleşkesi Karadeniz Sahil Yolunun hemen kenarında konumlanmış olup, ulaşım problemi bulunmamaktadır.

KURULUŞ BİLGİLERİ VE TARİHÇE

Karadeniz Teknik Üniversitesi Senatosunun 28.07.2008 tarih ve 219 sayılı toplantısında Arsin'de "Arsin Meslek Yüksekokulu" kurulması teklifleri, 15.01.2009 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul toplantısında incelenmiş ve 2547 sayılı Kanun'un 2880 sayılı Kanun'la değişik 7/d-2 maddesi uyarınca söz konusu teklif uygun görülmüştür. Meslek Yüksekokulumuz; Yüksek Öğretim Genel Kurulunun 15.01.2009 tarihli toplantısında alınan kararla kurulmuştur. Yüksekokulumuza ilk öğrenci alımı 2011-2012 Eğitim-Öğretim yılında gerçekleştirilmiştir.

Meslek Yüksekokulumuzun, Elektrik ve Enerji Bölümüne bağlı olarak Doğalgaz ve Tesisatı Teknolojisi Programı Yükseköğretim Genel Kurulunun 25.05.2011 tarihli toplantısında 2547 sayılı kanunun 2880

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	6 / 46

sayılı kanunla değişik 7/h maddesi uyarınca kurulmuştur. Bu programa öğrenci alımı 2011-2012 Eğitim-Öğretim yılında gerçekleştirilmiştir.

Meslek Yüksekokulumuzun Malzeme ve Malzeme İşleme Teknolojileri Bölümüne bağlı olarak Mobilya ve Dekorasyon Programı ise 17.08.2011 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu toplantısında 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca kurulmuştur. Bu programa öğrenci alımı ise 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılında ek yerleştirme ile gerçekleştirilmiştir. Karadeniz Teknik Üniversitesi Rektörlüğünün, Üniversitenin bünyesindeki öğrenci almayan bölüm ve programların kapatılması konusundaki teklifi 09.01.2019 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu toplantısında incelenmiş ve 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunun değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Malzeme ve Malzeme İşleme Teknolojileri Bölümü ve bu bölüm altındaki Mobilya ve Dekorasyon Programının kapatılması kararı uygun görülmüştür. Yüksek Öğretim Genel Kurulunun 22.03.2022 tarihli toplantısında alınan kararla Mobilya ve Dekorasyon Programı tekrar açılmış olup, 2022-2023 Eğitim-Öğretim yılında eğitime başlamıştır. Ayrıca aynı toplantı kararında Ormancılık Bölümüne bağlı olarak Ormancılık ve Orman Ürünleri Programı kurulmuştur.

Meslek Yüksekokulumuzun diğer bir bölümü Tasarım Bölümüne bağlı olarak Grafik Tasarım Programı 05.04.2017 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu toplantısında 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca kurulmuştur. Bu programa öğrenci alımı ise 2016-2017 Eğitim-Öğretim yılında gerçekleştirilmiştir. Tasarım Bölümüne bağlı diğer bir program ise İç Mekan Tasarımı Programı olup 05.04.2017 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu toplantısında 2547 sayılı kanunun 2880 sayılı kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca açılmıştır. Bu programa öğrenci alımı ise 2020-2021 Eğitim-Öğretim yılında gerçekleştirilmiştir.

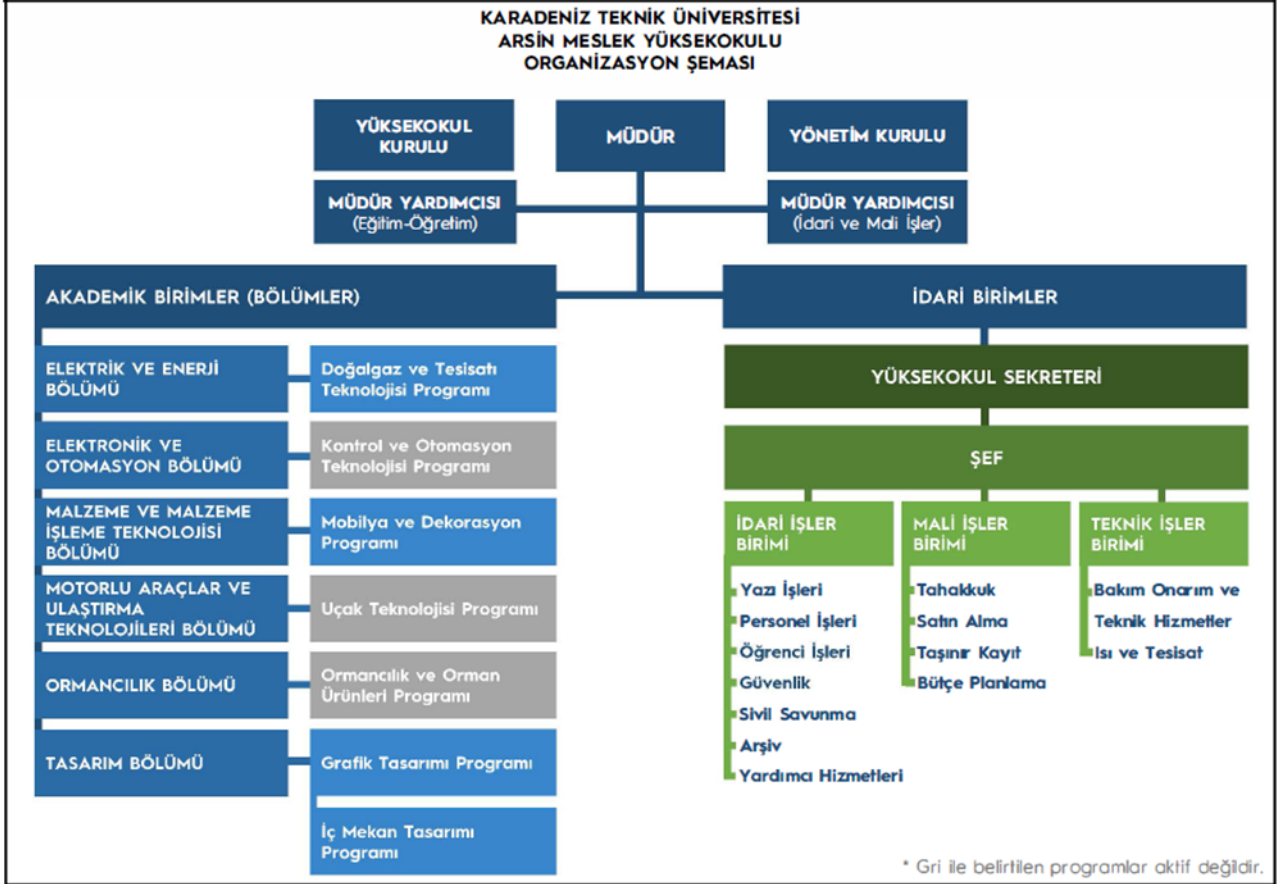
Yüksekokulumuzun beş programa hizmet verebilecek büyüklükteki fiziki kapasitesi gereğince, yeni programlar açmak için çalışmalar yapılmakta ve öngörülen programların fiziki alt yapıları, iş bulma imkânları gibi ölçütler derinlemesine araştırılmaktadır.

Yüksekokulumuzda YÖK Yürütme Kurulu onayından geçen ancak öğrenci alımına başlanmamış olan üç programımız mevcuttur. Bunlar; Kontrol ve Otomasyon Teknolojisi Programı, Uçak Teknolojisi Programı ve Ormancılık ve Orman Ürünleri Programlarıdır.

Meslek Yüksekokulunun akademik ve idari yapılanması aşağıdaki organizasyon şemasında belirtilmiştir (Şekil 1).


KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 / 09
Sayfa	7 / 46



Şekil 1. Organizasyon Şeması

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULUNUN MİSYONU

Mesleğiyle ilgili çağın gereklerine uygun teorik ve pratik bilgiye sahip, alanında en iyi olmayı kendine amaç edinen, meslek ahlakı, aidiyet duygusu gelişmiş nitelikli ve yetenekli bireyler yetiştirmek.

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULUNUN VİZYONU

Teknik eğitimin gerektirdiği bilgi, beceri ve teknolojik gelişmelere sahip, girişimci ve yenilikçi bir meslek yüksekokulu olmak, başta bölgemiz olmak üzere ülkemizin kaliteli ara eleman ihtiyacını karşılamak, kamu ve özel sektör ile sürekli iş birliği içerisinde kendini yenileyen öncü bir eğitim kurumu olmak.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	8 / 46

Yasal Referanslar

- T.C. KTÜ ARSİN MYO kuruluşu ile ilgili 2547 Sayılı Kanun'un 2880 Sayılı Kanun'la değişik 7/d-2 maddesine göre 15.01.2009 tarihinde teklif,
- 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,

Kalite El Kitabı içerisinde ilgili yerlerde, verilen hizmetlerin işleyiş biçimlerinin anlatıldığı dokümanlarda dikkate alınması gereken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat gibi düzenlemelere atıflarda bulunulacaktır.

Dağıtım Listesi

Kalite El Kitabının, kontrollü kopya olarak dağıtımını aşağıda belirtilen tabloya göre yapılmıştır (Tablo 1). Aşağıda belirtilen birimlerin dışında ya da kurum dışı kalite el kitabı isteği olduğunda, Yönetim Temsilcisinin onayı ile kontrollü ya da kontrolsüz kopya olarak dağıtımını yapılabilir. Kontrollü kopyalar, Doküman Dağıtım Formu (FR-01) ile imza karşılığı verilir. Kontrolsüz kopyaların dağıtımını izlenmez.

Tablo 1. Kalite El Kitabı Dağıtım Listesi

Dağıtım Yapılacak Birim Adı	Unvan-Ad Soyad	Kopya Sayısı
Yüksekokul Müdürlüğü	Doç. Dr. Hasan ÖZTÜRK	1
Yüksekokul Müdür Yardımcılığı	Dr. Öğr. Üyesi Zeynep SADIKLAR	1
Yüksekokul Müdür Yardımcılığı	Öğr. Gör. Veysel DEMİRCİ	1
Malzeme ve Malzeme İşleme Teknolojileri Bölüm Başkanlığı	Prof. Dr. Sevda BORAN TORUN	1
Elektrik ve Enerji Bölüm Başkanlığı	Öğr. Gör. Veysel DEMİRCİ	1
Tasarım Bölüm Başkanlığı	Öğr. Gör. Hasan ARIOĞLU	1
Yüksekokul Sekreterliği	Enver PEKTAŞ	1

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	9 / 46

REVİZYON KAYIT TABLOSU

Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde Kalite El Kitabı için Revizyon Kayıt Tablosu şablonu Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Kalite El Kitabı Revizyon Kayıt Tablosu

Bölüm No	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Yapılan Revizyonlar
		15.02.2016	01	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		15.01.2018	02	Kalite El Kitabı ISO 9001-2015 Revizyonu
		13.12.2018	03	Kalite El Kitabı 7. sayfa güncellemesi
		10.01.2021	04	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		02.03.2021	05	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		06.04.2021	06	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		30.12.2022	07	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		30.03.2023	08	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		25.01.2025	09	Dağıtım listesinde güncelleme İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinde güncelleme Tablo ve şekil numaraları verilmesi 6.2.1 Maddesinde güncelleme Üst bilgi ve alt bilgi güncellemesi

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	10 / 46

1. KAPSAM

Arsin Meslek Yüksekokulu, ISO 9001:2015 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemini, Yüksek Öğretim Hizmetleri kapsamında yer alan tüm faaliyetler için uygulamaya koymuştur.

- Öğrenci Hizmetleri,
- Eğitim-Öğretim Hizmetleri,
- Yönetim Hizmetleri,

Arsin MYO, EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı: "Yüksek Öğretim Hizmetleri Sunumu" olarak belirlenmiştir.

2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR/DOKÜMANLAR

Arsin MYO Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı referans alınmıştır.

Dokümante edilmiş sistem kılavuzunda ve proseslerinde, tarih belirtilerek veya belirtilmeksizin diğer standartlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Atıf yapılan standartlar ve dokümanlar aşağıda liste halinde verilmiştir.

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun ek 35 inci maddesine dayanılarak hazırlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve Şartları

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	11 / 46

3. TERİMLER TARİFLER

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

- **Dış Kaynaklı Doküman:** Melek Yüksekokulunun faaliyetlerini gerçekleştirmede ihtiyaç duyduğu, dış kurum/kuruluşlar tarafından hazırlanıp yayınlanan aynen kullanılması gereken ve kullanıcı tarafından değiştirilemeyen (örnek: kanun, yönetmelik, genelgeler, ulusal/uluslararası standartlar, metotlar, referans kılavuzlar, el kitapları ve basılı kaynaklar) ve çalışma sistemi içerisinde kullanılması gereken dokümanlar.
- **Doküman:** Bilgi ve onu destekleyici yazılı, basılı veya dijital ortamlardır.
- **Düzeltilici Faaliyet (DF):** Hizmet kalitesinde meydana gelen uygunsuzlukların sebeplerinin araştırılması ve giderilmesi için yapılan plan ve kontrollü çalışmaların tamamıdır.
- **Form (FR):** Tekrarlanan işlerde kullanılmak üzere KYS gereklerine uygun ve belirlenen formatta kalite kayıtlarını tutmak üzere, standartlaştırılmış, içeriği doldurulan dokümandır.
- **Görev Tanımı (GT):** Kuruluşun üst düzey yöneticilerinden başlayarak en alt düzey çalışanına kadar (kaliteyi uygulayan, etkileyen ve doğrulayan herkes) bütün personelin kime bağlı çalıştığı, görevi, sorumluluğu ve yetkilerinin tariflendiği dokümanlardır.
- **Hizmet Alan:** Meslek Yüksekokulu faaliyet alanındaki her türlü eğitim hizmetlerinden faydalanan kişi ve kurumlarla birlikte, Meslek Yüksekokuluna bağlı kurumların sunduğu eğitim hizmetlerinin müşterileridir.
- **Hizmet:** Bir sürecin sonucudur.
- **İç Kaynaklı Doküman:** Meslek Yüksekokulunun, faaliyetlerini gerçekleştirmede ihtiyaç duyduğu ve çalışma sistemi içerisinde kullanılması gereken MYO tarafından oluşturulan dokümanlar.
- **İş Akış Şeması (İA):** Bir faaliyetin nasıl yapıldığını sıralı ve şematik olarak anlatan dokümanlardır.
- **Kalite El Kitabı (KEK):** MYO'nun kalite politikasını, hedeflerini, organizasyon yapısını, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi - Şartları standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.
- **Kalite Yönetim Sistemi (KYS):** Kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için gerekli yönetim sistemi.
- **Kayıt:** Sonuçların alındığı veya faaliyetlerin yapılmasını sağlayan kanıtları gösteren doküman.
- **Liste (LS):** Hazırlanan dokümanları sınıflayıp sıralayarak düzenlemeye yarayan destek doküman.
- **Prosedür (PR):** Bir faaliyete veya bir süreç icra etmek için belirlenen yoldur. Süreçlerin (proseslerin) amacını ve kapsamını tanımlayan, işlerin (aktivitelerin) ne, neden, nerede, kim tarafından, nasıl ve ne zaman gerçekleştirildiğini anlatan dokümandır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	12 / 46

- **Süreç (Proses-PRS):** Girdileri çıktı haline getiren birbiriyle ilgili ve etkileşimli faaliyetler takımıdır.
- **Talimat (TL):** Bir faaliyetin doğru olarak nasıl yapılacağını yalın bir dille anlatan dokümanlardır.
- **Tetkik:** Kalite yönetim sisteminin standartlara uygun olarak kurulup kurulmadığı, Meslek Yüksekokulunda, uygulanıp uygulanmadığı konularının objektif delillerle ortaya konulabilmesi için bağımsız, tarafsız bir denetim için gerekli bilgi ve beceriye sahip kişiler tarafından mevcut dokümanlar ve kalite kayıtları ile hizmetin incelenmesidir.
- **Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO):** Dünya çapında standartları geliştirmek, uluslararası iletişim ve iş birliğini artırmak ve uluslararası ticaretin adil büyümesini teşvik etmek amacıyla 1947 yılında kurulmuş olan bir sivil toplum kuruluşudur.
- **Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG):** Üst yönetimin, kuruluşun kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliğini, etkinliğini ve kuruluşun stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını güvence altına almak için kalite yönetim sistemini planlı aralıklarla gözden geçirmesidir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025	09
Sayfa	13 / 46	

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ**4.1. Kuruluşun ve Bağlaminin Anlaşılması**

Arsin MYO Müdürlüğü, belirlemiş olduğu hedeflere ulaşabilmek için ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında prosesleri, iç-dış konuları ve etkileri tanımlanmış olup, Tablo 3 ve 4'te belirtmiştir. İç konular Arsin MYO içerisinde oluşabilecek ve birimin müdahale edebileceği konulardır. Dış konular ise Arsin MYO tarafından müdahale edilemeyen fakat Arsin MYO'nun etkilenebileceği konulardır.

Tablo 3. İç Konular

İç Konular	Etkisi
Kaynak yetersizliği	Altyapı, bütçe ve insan kaynakları yetersizliği eğitim-öğretim hizmetinin aksamasına neden olur.
Çalışma ortamı ve ergonomi	Akademik ve idari personelin hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini sağlamak için çalışma ortamının uygun ve ergonomik yapıda olması gerekmektedir.
Programlar arası iletişim	Program öğretim elemanlarının birbirleri, bölüm başkanı, üst yönetim ile etkili iletişimi, verilen hizmetin sorunsuz ve düzenli olmasını sağlamaktadır.
Personel motivasyonu	Personel motivasyonunun yüksek olması akademik ve idari işlerin etkin şekilde yapılmasını sağlar.
Yönetim yaklaşımı	Yönetimin; personele motivasyonu artırıcı ve sorunları çözmede olumlu yaklaşımı, öğrenci ve personel taleplerini önemsemesi öğrenci ve personeli memnuniyetini artırır.

Tablo 4. Dış Konular

Dış Konular	Etkisi
Yasal mevzuatın güncelliği	Yasal mevzuatın güncel olması işleyişin daha verimli ve doğru bir şekilde gerçekleşmesini sağlar.
Mevzuatın sık değişimi	Mevzuatın sık değişmesi eğitim-öğretim hizmetinin doğru bir şekilde gerçekleşmesini zorlaştırır.
Teknoloji	Gelişen ve değişen teknolojiyi okulumuza adapte etmek, hizmetin verimli ve etkin bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacaktır.
Rakipler	Diğer meslek yüksekokullarını takip etmek, birimizin gelişimine ve ilerlemesine katkı sağlamaktadır.
Akademik ve idari personelin yetkinliği	Akademik ve idari personelin yetkinliği, eğitim-öğretimin ve idari işlerin verimli şekilde gerçekleşmesini sağlar.
Salgın hastalıklar ve doğal afetler	Akademik takvimde ve mevzuatlarda beklenmeyen değişikliklerin meydana gelmesi eğitim öğretim planlamalarında aksamalara neden olur

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 / 09
Sayfa	14 / 46

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İç ve Dış Paydaş Listesinde (LS-02) bulunan Arsin Meslek Yüksekokulu paydaşlarının belirlenmesi için yapılan paydaş analizinin ilk aşaması olan paydaşların tespitine beyin fırtınası tekniği kullanılmış olup; değerlendirme yapılırken temel olarak Meslek Yüksekokulunun faaliyet ve hizmetlerinden üretilmesinde görev alanlar, faaliyet ve hizmetin üretilmesinde iş birliği yapılanlar ile faaliyet ve hizmetlerinden etkilenenler tespit edilmiştir. Bu aşamada kurumun faaliyetlerinin etkileyen, faaliyetlerden etkilenen, faaliyetlerinden yararlanan ya da faaliyetleri ile ilgisi olan iç ve dış paydaşlar listelenmiştir. Meslek Yüksekokulundan hizmet alan ön lisans öğrencileri ile hizmet sunan personel (akademik ve idari) iç paydaş olarak tanımlanırken, mezunlar ile birim dışındaki kişi, grup ve kurumlar dış paydaş olarak adlandırılmıştır.

Arsin MYO Müdürlüğü eğitim-öğretim faaliyetlerini, öğrencilerinin, personellerinin, iç ve dış paydaşlarının beklentilerini yasal çerçeveler içerisinde gerçekleştirir.

İlgili taraflar, ihtiyaç ve beklentileri Tablo 5'te verilmiştir:

Tablo 5. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklentileri
Müdür	Akademik ve idari personelin taleplerini açık ve net bir şekilde ifade etmesi, verilen işin kaliteli ve zamanında yapılması, tutarlı olunması, tarafsız olunması, öngörülmesi
Akademik personel	Akademik çalışmalar için yeterli zaman ve imkân tanınması, ders saatlerinin objektif dağıtılması, sorunların verilen süre içerisinde çözülmesi, iş yükünün eşit dağıtılması, uygun çalışma ortamı sağlanması
İdari personel	Uygun çalışma ortamı sağlanması, eşit iş yükü verilmesi, sorunların verilen süre içerisinde çözülmesi
Öğrenci	Sosyal imkânlar, beslenme ihtiyacının karşılanması, uygun çalışma ortamı sağlanması, ders ve sınav programının mevcut sürece eşit şekilde dağıtılması, ihtiyaç ve beklentilerinin dinlenmesi, öğrenci işleri ile ilgili işlerin zamanında yapılması
İç paydaşlar	Eğitim ve etkinlikler ile eğitim kalitesinin artması
Dış paydaşlar	Protokoller kapsamında sosyal-kültürel ve iş ilişkilerinin geliştirilmesini, yetkin tekniker ve meslek elemanlarının yetiştirilmesi
İç ve Dış Paydaşlar	Üniversitemiz, çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik ilkelerine dayalı olarak eğitim, araştırma ve toplumsal katkı sağlama faaliyetlerini yürütmekte olup bu bağlamda ilgili tarafların sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ilişkin ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması ve bu hedeflere ulaşmaya yönelik adımların atılması

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	15 / 46

4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi

2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanununda Meslek Yüksekokulu; “Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitim-öğretim sürdüren, önlisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumudur” şeklinde tanımlanır.

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartları, Arsin MYO Müdürlüğünün bütün birimlerini kapsamaktadır. Kapsam belirlenirken 4.1. ve 4.2. maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

Kalite yönetim sisteminin sınırları ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda oluşturulan kapsam, bu Doküman Edilmiş Sistem Kılavuzunda belirlenmiştir ve ilgili tarafların erişimine açık olması amacıyla, web sitesinden duyurulabilmektedir.

8.3. maddesi uygulanmamaktadır (Tasarım faaliyetleri Üniversitemiz tarafından gerçekleştirilmekte olup Meslek Yüksekokulumuzca uygulanmamaktadır).

8.5.5. faaliyeti kapsamında mezun olan öğrencinin diploma ve transkript alma işlemleri Rektörlük bünyesindeki Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Mezunlar diploma ve transkript bilgilerine e-Devlet üzerinden de ulaşabilmektedir.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Arsin MYO Müdürlüğü öğrenci ve personel memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetleri proses olarak seçmiş, her bir proses için proses tanım formları oluşturmuştur. ISO 9001:2015 Standardı Dokümantasyon şartlarına bağlı olarak hazırlanması gereken dokümanlar (Kalite El Kitabı, Prosesler, Talimatlar, Formlar, Listeler, Prosedürler, Proses Kartları, Proses Risk Tabloları, Hedef Takip Formları) Yönetim Temsilcisi ve Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu tarafından hazırlanarak Üst Yönetim tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe girmiştir.

Bu süreçte Arsin Meslek Yüksekokulu

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktıları belirlemiştir.
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi belirlemiştir.
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlemiş ve uygulamaktadır.
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemiştir ve varlığını güvence altına almıştır.


KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 / 09
Sayfa	16 / 46

- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiştir.

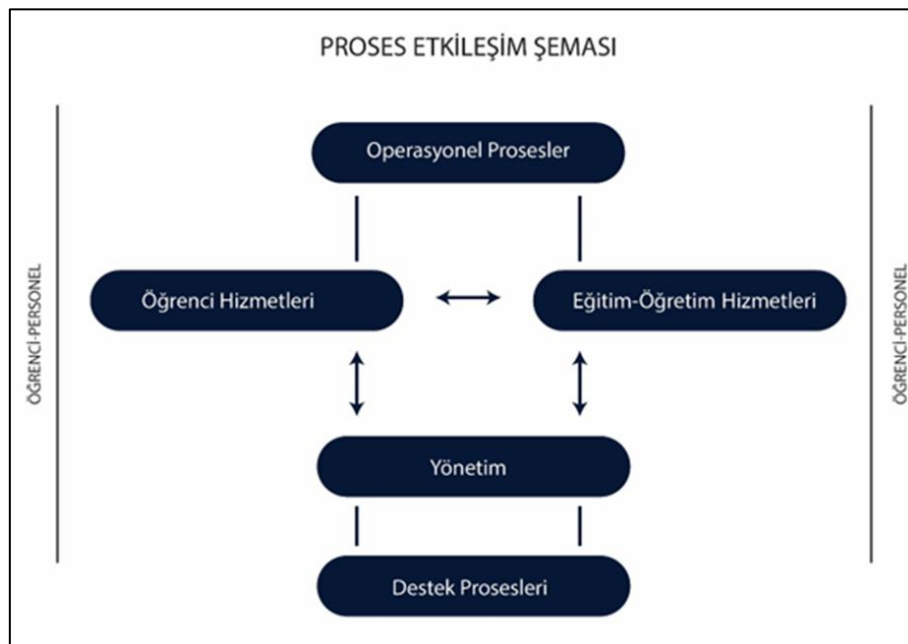
Arsin Meslek Yüksekokulu, belirlenen prosesleri (Tablo 6) değerlendirmek ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

Proseslerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Proseslerin izleme kriterleri proses tanım formlarında tanımlanmıştır.

Arsin MYO Müdürlüğü tarafından yönetilen Proseslerin listesi ile hizmet gerçekleştirme süreçlerinin birbirine olan etkisi Şekil 2' de gösterilmiştir. Etkileşim şeması aşağıda verilmiştir.

Tablo 6. Prosesler

Yönetim ve Eğitim Prosesi (Destek Prosesi)	➤ Yönetim
Hizmet Gerçekleştirme Prosesleri (Operasyonel Proses)	➤ Eğitim-Öğretim Hizmetleri
	➤ Öğrenci Hizmetleri



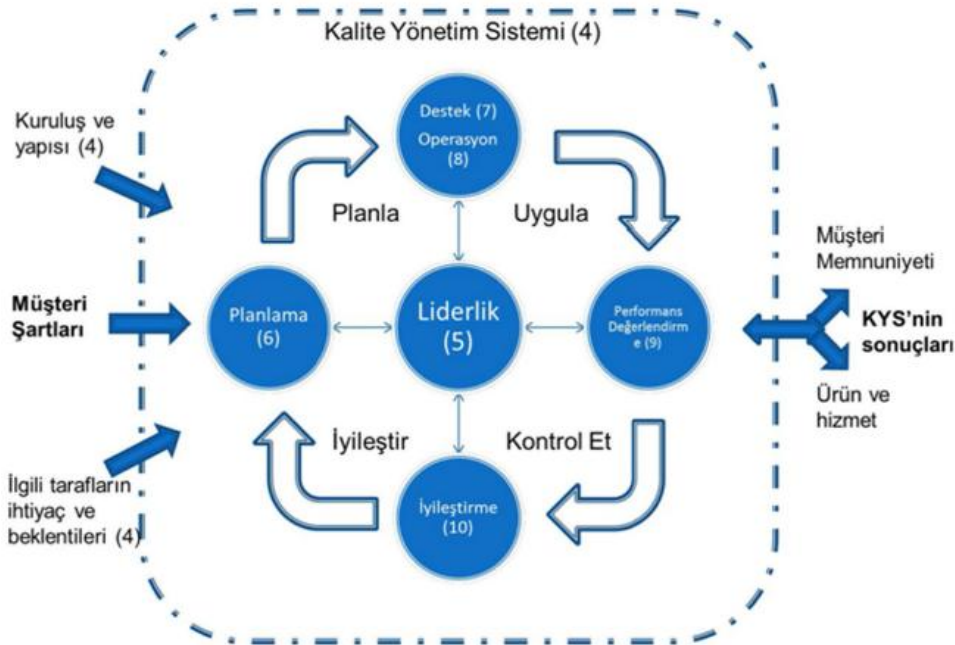
Şekil 2. Proses etkileşim şeması


KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	17 / 46

Meslek Yüksekokul Müdürlüğü tüm süreçlerin izlenmesi ve analiz edilmesi için gerekli olan uygulamalar sürekli iyileştirme için gereken faaliyetler işlevsel etkinliği ile ilgili kayıtlar planlanmış sonuçlara ulaşmak için yapılması gerekenler "İç Tetkik (PR-03), Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü (PR-08), Veri Analizi (PR-04), Düzeltici Faaliyet (PR-02), prosedürlerinde" mevcuttur.

Meslek Yüksekokulunda oluşturulan standart Kalite Yönetim Döngüsü yapısı şekil 3'te verilmiştir.



Şekil 3. Kalite Yönetim Döngüsü (*Parantez içerisindeki rakamlar bu standarttaki madde numaralarını gösterir)

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Prosesi (PRS-02)
- Öğrenci Hizmeti Prosesi PRS-03
- Yönetim Prosesi (PRS-04)
- İç Tetkik Prosedürü (PR-03)
- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR-08)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR-02)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	18 / 46

5. LİDERLİK**5.1. Liderlik ve Taahhüt****5.1.1. Genel**

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

- Arsin MYO yönetimi, gerçekleştirilen faaliyetlerin yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemini ve bu konuda gerekli hassasiyetin gösterilmesini, Kalite Politikası vasıtasıyla personeline bildirilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak Arsin MYO Kalite Hedefleri oluşturulmuştur.
- Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği, sistemin etkinliğinin kontrolü ve Kalite Hedeflerinin değerlendirilmesinin (Eylem Planı FR-61) planlı aralıklarla gerçekleştirilmesi için Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (PR-05) hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.

5.1.2. Müşteri Odaklılık

Meslek Yüksekokulu, müşteriler ile gerçekleştirdiği görüşmeler, toplantılar, ziyaretler, kurum iletişim kanalları ve anketler aracılığı ile iletişim kurarak müşteri memnuniyet, şikayet, öneri ve beklentilerinin tespit edilmesini sağlar. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında öğrenci, mezun ve akademik/idari personellere her yıl düzenli olarak en az bir adet "Akademik Personel Memnuniyet", "İdari Personel Memnuniyet" "Öğrenci Memnuniyet" ve "Mezun Memnuniyet" anketi uygulanır. Her eğitim öğretim yılı başlangıcında, Meslek Yüksekokuluna yeni kayıt yaptıran öğrenciler için düzenlenen oryantasyon programı ile de Meslek Yüksekokulu faaliyetleri hakkında detaylı bilgi verilerek, bu öğrencilerin talep ve beklentileri de tespit edilmektedir.

Arsin MYO yönetimi, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak öğrencilerin görüş ve önerilerinin değerlendirilmesi amacı ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun ek 35 inci maddesi ile 23/11/2018 tarihli ve 30604 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde seçilen Kalite Yönetim Sistemi Öğrenci Temsilcisinin eğitim ve öğretimle ilgili konuların olduğu Kalite Yönetim Sistemi

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	19 / 46

Komisyonu toplantılarına katılımını sağlamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi gereğince Öğrenci Temsilcisi Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu üyesi olarak toplantılara katılır. Akademik ve idari personel memnuniyeti 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu, Mali Mevzuat ve Kamu Personeline İlişkin Genel Mevzuat ile sağlamaktadır. Ayrıca müşteri memnuniyetleri, yüz yüze yapılan görüşmeler ve aylık toplantı gibi yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

5.2. Politika**5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması**

Arsin MYO tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla **Arsin MYO Kalite Politikası** oluşturulmuştur.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Arsin MYO Kalite Politikası Dokümante edilmiş bilgi olarak mevcuttur ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Politikası MYO girişi, panoları ve web sayfası üzerinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur. Ayrıca eğitim ve toplantılar yapılarak kuruluş içerisinde duyurulmakta ve anlaşılması sağlanarak uygulanmaktadır.

Arsin MYO Kalite Politikası

Arsin Meslek Yüksekokulu,

- Öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya çalışan bir anlayış içinde güvenilir ve tercih edilen bir meslek yüksekokulu olmayı,
- Akademik ve idari personel ile öğrencilerde kalite bilincini tesis etmeyi,
- Meslek Yüksekokulun içinde bulunduğu akademik, sanayi ve toplumsal iş birlikleri içinde olmayı,
- Mesleki gerekliliklere uygun; bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip, çevreye duyarlı, iş sağlığı ve güvenliğine önem veren anlayış çerçevesinde bireyler yetiştirmeyi,
- Kalite Yönetim Sistemi standartlarının şartlarına uyarak; kalite, eğitim ve hizmet süreçlerini sürekli iyileştirerek geliştirmeyi,
- Mevzuat çerçevesinde beklenti ve ihtiyaçları karşılayarak memnuniyeti sağlamayı kalite politikası olarak belirlemiştir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	20 / 46

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

a) Arsin MYO, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak amacı ile görev tanımlarını belirlemiştir. Arsin MYO bağlı idari birimlerde, Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi amacı ile kalite ekibi oluşturulmuş ve ekip içerisinde yer alan Arsin MYO personeline görev, yetki ve sorumlulukları tebliğ edilmiştir. MYO da yeni göreve başlayan personele görev ve sorumluluklarını yerine getirirken rehberlikte etmek üzere personel oryantasyonu da uygulanmaktadır. Arsin MYO İdari yapılanması organizasyon şemasında belirtilmiştir.

b) Arsin MYO akademik ve idari yapılanmasında; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim üst kuruluşları ile yükseköğretim kurumlarının idari teşkilatı hakkında kanun hükmünde kararname belirleyicidir. Arsin MYO 2547 sayılı Yükseköğretim Kanuna bağlı olarak MYO Yönetim Kurulu, Müdür ve Müdür Yardımcıları faaliyet ve kararlarına bağlı olarak akademik ve idari hizmetlerini yapılandırmaktadır.

c) İdari birimlerin amiri Yüksekokul Sekreteridir ve Müdüre karşı sorumludur. Yüksekokul Sekreteri görev, yetki ve sorumlulukları 2547 sayılı kanun kapsamında belirlenmiştir.

ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun olarak, tüm hizmet birimlerinde;

Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasını, planlanmasını, uygulanmasını sağlamak ve kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için oluşan ihtiyaçları Arsin 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 Arsin MYO Müdürünü temsil etmek, hizmetlerde ve Kalite Yönetim Sisteminde olası zayıf noktaların saptanmasını; bu zayıflıkların giderilmesi için düzeltici önlemlerin alınmasını ve sürdürülmesini, alınan düzeltici önlemlerin doğrulanmasını, iç denetimlerin koordineli bir şekilde yapılmasını ve değerlendirilmesini, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesini ve öğrenci şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve etkin takibini sağlamak üzere Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu oluşturulmuş ve Kalite Yönetim Temsilcisi MYO Müdürü tarafından atanmıştır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	21 / 46

Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi

Arsin Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü Kalite Yönetim Temsilcisinin görevleri şunlardır:

- ISO 9001:2015 standartlarına uygun kalite sistemini kurmak, sunulan hizmetin kalite politikasına, hedeflere ve standarda uygunluğunu sistematik ve tarafsız olarak incelemek, sistemin gelişmesini, devamlılığını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sistemi için Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınmasını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için ihtiyaçların üst yönetime raporlanmasını sağlamak,
- Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınmasını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurulmasını sağlamak,
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlamak

Kalite Yönetim Temsilcisinin belirlenmesi MYO'nun organizasyon yapısındaki her bir personelinin yönetim sistemi açısında görev ve sorumluluklarında herhangi bir azalmaya neden olmayacaktır.

Referans Dokümanlar

Organizasyon Şeması

Görev Tanımları

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	22 / 46

6. PLANLAMA

Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini oluşturan süreçler (prosesler) ile ilgili dokümanlar oluşturulmuş, uygulanması ve sürdürülmesi sağlanmıştır. Sürekliliğinin sağlanması için süreç performans kriterlerinin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz yöntemleri belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, MYO'nun kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirler ve planlar. Kalite Yönetim Sistemi süreçlerin ve sistemin başarılı olarak uygulanması için ihtiyaç duyulan kaynakları, sürekli iyileşme için hedeflerin planlanmasını ihtiva eder.

Kalite Yönetim Sisteminde yapılan değişikliklerin sistemin bütünlüğü ve etkinliğine yapabileceği muhtemel olumsuz etkilerinin önlenmesi periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç/dış tetkik araçlarının etkin kullanımı ile güvence altına alınır.

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemini planlarken iç ve dış hususları ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması (4.1. ve 4.2. maddeleri) konularında; Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ile birlikte iyileşmeye erişim için risk ve fırsatları belirlemektedir.

Arsin Meslek Yüksekokulu risk ve fırsatları belirlemede, faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususlarını göz önünde bulundurmaktadır.

Arsin Meslek Yüksekokulu tarafından risklerin tespit edilmesinde; Karadeniz Teknik Üniversitesinin stratejik amaç ve hedefleri ile performans hedeflerine ulaşılmasını engelleyecek risklerin tespit edilmesine, tespit edilen risklerin analiz edilerek ölçülmesine, önceliklendirilmesine, risklere karşı alınacak önlemlerin belirlenerek uygulanmasına ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları esas almaktadır.

Arsin Meslek Yüksekokulunda Eğitim-Öğretim, Yönetim ve Öğrenci hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Risk Tespit ve Oylama Formu ile Risk Kayıt Formu oluşturulmuştur. Bu kapsamda bütün proseslerin risk değerlendirme çalışmaları Risk ve Fırsat Prosedürüne göre yapılmıştır. Belirlenen risklere ilişkin sürekli izleme yapılmakta, iç konuların güncelliği sağlanmaktadır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	23 / 46

Referans Dokümanlar

Risk Tespit ve Oylama Formu (FR-66)
Risk Kayıt Formu (FR-65)
Risk ve Fırsat Prosedürü (PR-09)

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama**6.2.1. Kalite Hedefleri**

Arsin MYO stratejik planına bağlı olarak, Arsin MYO kalite hedefleri belirlenmiş ve Hedef Takip Planı ile izlenmektedir. Üniversitemiz 2024-2028 Stratejik Plan çalışmaları kapsamında birimlere eylem planları tanımlanmasından dolayı Hedef Takip Planı revize edilerek Eylem Planı olarak güncellenmiştir. ISO 9001:2015 madde 4.4.'de belirtilen Yönetim, Eğitim-Öğretim ve Öğrenci Hizmetleri prosesleri ile ilgili proses hedefleri belirlenmiştir.

Kalite Hedefleri belirlenirken dikkate alınan hususlar:

- Kalite politikası ile uyumluluk,
- Ölçülebilirlik,
- Uygulanabilirlik,
- Hizmetlerin uygunluğunun ve müşteri memnuniyetinin artırılabilirliği,
- İzlenebilirlik,

Belirlenen Kalite Hedefleri ilgili birimlere duyurulmakta ve uygun şekilde güncellenmektedir. Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken:

- Ne yapılacağı,
- Hangi kaynakların gerekeceği,
- Kimin sorumlu olacağı,
- Ne zaman tamamlanacağı,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği,
- Önceki hedeflerin sonuçları dikkate alınmaktadır.

6.2.2. Kalite Hedeflerine Ulaşmak İçin Planlama

Arsin MYO Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, dokümante edilmesi, uygulanması, etkinliğinin, sürekliliğinin ve sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için proses yaklaşımı esas alınmıştır.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	24 / 46

ISO 9001:2015 madde 4.4.'de belirtilen standart şartlarını yerine getirmek ve Arsin MYO'da etkin bir kalite yönetim sistemini uygulamaya geçirmek amacı ile Yönetim, Eğitim-Öğretim ve Öğrenci Hizmetleri Prosesleri ile ilgili Yönetim Sistemi Planı oluşturulmuştur.

Referans Dokümanlar

Proses Kartları (PRS-02, PRS-03, PRS-04)

Eylem Planı Formu (FR-61)

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Gerek yükseköğretim alanında gerekse kamu mevzuatlarında ortaya çıkabilecek değişikliklere bağlı olarak, Arsin MYO Kalite Yönetim Sisteminde yapılması gereken değişikliklerin, Kalite Yönetim Sistemi içerisinde etkin bir şekilde yönetilmesi ve sistem bütünlüğünün korunabilmesi amacı ile olası değişiklikleri planlamakta ve bu plan çerçevesinde Kalite Yönetim Sistemini uygulamaktadır.

Gerekli görülen her durumda Müdür, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Temsilcisi, Sekreter ve Birim Sorumlularının katıldığı toplantıda hedefler ve Kalite Yönetim Sistemini etkileyen unsurlar tartışılır ve alınan kararlar Toplantı Tutanağı Formuna işlenir.

Her yıl, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne göre yapılan toplantıda, gerekli hallerde Kalite Yönetim Sisteminin değişen şartlara göre revizyonu planlanarak gerçekleştirilmekte, bununla birlikte sistemin bütünlüğünün sürdürülmesi yönetim tarafından sağlanmaktadır. Bu revizyonlarda Arsin Meslek Yüksekokulu aşağıdaki hususları değerlendirmektedir:

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- Kalite Yönetim Sistemini bütünlüğünü,
- Kaynakların varlığını,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	25 / 46

7. DESTEK**7.1. Kaynaklar****7.1.1. Genel**

Arsin MYO amaç ve hedeflerine ulaşmak için gerçekleştirilen faaliyetlerin performans raporlarını izlemekte, bu raporlar doğrultusunda öğrenci ve personelinin beklentilerini karşılayarak, daha iyi hizmet sunabilmek adına gereken kaynakları aşağıdaki şekilde sınıflandırmaktadır:

- İnsan kaynakları
- Altyapı ve çalışma ortamı
- Mali kaynaklar
- Bilgi kaynakları

Arsin MYO'nun, bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçları bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirlenerek, yatırım ve bütçe planlarına göre ilgili ihtiyaçlar karşılanır. Acil kaynak ihtiyacı olur ise, hedeflerin ölçülmesi ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları sonucunda alınan kararlar doğrultusunda hareket edilir.

7.1.2. Kişiler

Arsin MYO personeli, 657 sayılı Kamu Personeli Kanunu ve 2914 sayılı Yüksek Öğretim Personel Kanununda belirtilen yetkinliğe sahiptir.

Arsin MYO'da görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetiştirmelerini sağlamak, görevinin 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 eğitim faaliyetleri Yıllık Eğitim/Etkinlik Planına (FR-13) göre yürütülmektedir. Alınan eğitimlerin kayıtları Eğitim Katılım Formu (FR-14) ile takip edilmektedir.

Arsin Meslek Yüksekokulunda görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetiştirmelerini sağlamak, görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için Üniversite Rektörlüğü tarafından düzenlenen Memur Akademisi eğitimlerine katılmaları teşvik edilmektedir. MYO bünyesinde görev yapan akademik ve idari personel için MYO Kalite Komisyonu tarafından Kalite Farkındalık Eğitimi, İç Tetkik Eğitimi gibi eğitimler de

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	26 / 46

düzenlenmektedir. Ayrıca, MYO Müdürlüğü veya MYO'da bulunan bölümlerde planlanan mesleki ve kişisel gelişim etkinliklerine ilişkin olarak düzenlenen ve Yıllık Eğitim/Etkinlik Planı Formu (FR-13) aracılığıyla ilan edilen eğitimlere akademik ve idari personelin katılması teşvik edilmektedir. MYO bünyesinde düzenlenen eğitimlerin kayıtları Etkinlik Takip Formu (FR-57) ile takip edilmektedir. MYO kadrosunda bulunan akademik personelin mesleki gelişimleri için faydalı görülen yurt içi ve yurt dışı bilimsel etkinlikler (kongre, sempozyum gibi) ve mesleki etkinlikler (arazi çalışması, teknoloji takımı etkinlikleri gibi) için görevlendirmeler MYO Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Arsin MYO personelinin eğitim ve deneyim ile ilgili kayıtları, Arsin MYO ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından personel özlük dosyalarında, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine (DŞ-01) göre muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

Görev Tanımı

2914 sayılı Yüksek Öğretim Personel Kanunu

7.1.3. Altyapı

Arsin MYO Yükseköğretim alanında, eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin, sosyal ve bilişim gibi destek hizmetlerinin; 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 programı, stratejik planı ve bütçe imkânları doğrultusunda kaynak ihtiyaçları giderilmektedir.

a) Binalar ve Tesisler: Arsin MYO öğrenci ve personeline sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacı ile ihtiyaç duyulan bina ve tesislerin yapım işleri ve bakım işleri, KTÜ Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Arsin MYO'da kullanılmakta olan demirbaşların (bilgisayar ve network ağı hariç) bakım ve onarım faaliyetleri, Arsin MYO tarafından yürütülmektedir. Demirbaş bakım onarım faaliyetlerinin planlı bir şekilde yapılabilmesi amacı ile Periyodik Takip Bakım Formu (FR-16) oluşturulmuş ve sorumlu birimler tarafından bakım faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Yapılan işlemler Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16) ile kayıt altına alınmaktadır.

b) Yükseköğretim hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından bilişim alt yapısının sürekli geliştirilmesi amacı ile yazılım, donanım, ağ hizmetleri veren Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Arıza Takip Sistemini üniversite bilişim sistemi içerisinde hayata geçirmiştir. Bilgisayar ve donanımlarının bakım faaliyetleri ile ilgili oluşturularak Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16) uygulanmaktadır.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	27 / 46

Bilgisayar, yazılım ve donanımları ile ilgili oluşturulan periyodik bakım planlarına bağlı olarak yapılan bakım faaliyetleri Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16) ile kayıt altına alınmaktadır.

- c) Akademik ve idari hizmetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacı ile Arsin MYO bilişim alt yapısı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sürekli geliştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16)

7.1.4. Proses İşletimi İçin Ortam

Arsin MYO öğrenci ve personelinin performansı üzerine etkisi düşünülerek uygun çalışma ortamı oluşturularak ekipman donanımı sağlamıştır ve değişen ihtiyaçlara zamanında cevap vermek için üniversite mali kaynaklarına, yatırım programlarına bağlı olarak sürekli iyileştirilmektedir.

Çalışma ortamı şartları sosyal, psikolojik ve fiziksel olarak hizmetlerin kesintisiz devam etmesini sağlayacak şekilde oluşturulmuştur.

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları**7.1.5.1. Genel**

Arsin MYO'da izleme ve ölçme kaynakları Eğitim-Öğretim Hizmeti Proses Kartı (PRS-02) kapsamında değerlendirilmektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Ölçüm izlenebilirliği eğitim-öğretim hizmeti içerisinde öğrencilere yapılan sınavlar sonucunda öğrencilerin ders başarılarını belirlemek için üniversitenin Bilgi Yönetim Sisteminde (BYS) hazırlamış olduğu ders başarı form sonuçları kullanılarak değerlendirilmektedir.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilginin sürdürülebilir ve ulaşılabilir olması ve bilgi birikiminin (tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları, standartlar, akademik çevreler, konferanslar) oluşması maksadı ile elektronik ortamda ortak alan kullanılması, gerekli kayıtların ilgisine göre çevrimiçi

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	28 / 46

ortam içinde ve birim içi e-posta bilgilendirmelerinin yapılması, birim içi tecrübe paylaşım toplantıları düzenlenmesi, ilgili dış taraflardan derlenen broşür, kılavuz ve benzeri kaynakların arşivlenmesi gibi kayıt, paylaşım, arşivleme ve güncelleme faaliyetlerini düzenli olarak yürütmektedir. Bu maksatla kullanılan üniversitemiz Web sayfası ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Arsin MYO idari ve akademik personelinin gerek kalite yönetim çalışmaları konusunda iç eğitim verilerek gerekse Rektörlüğün düzenlediği eğitimler ile bilgi ve tecrübesi gelişmektedir. Dış paydaşlarla yapılan protokoller ile güncel teknolojik bilginin öğrenci ile buluşturulması için mesleki, sosyal ve kültürel kurslar düzenlenmektedir. Prosesleri çalıştırmak ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak üzere gerekli standart eğitimleri takip edilerek kurumsal hedeflere ulaşmak için personeline sürdürülebilir bilgiyi temin etmektedir. Eğitim-öğretim hizmetinin verimli bir şekilde işlenebilmesi için iç/dış paydaş destekli projelerle gerekli olan altyapıyı temin ederek eğitim kalitesini artırmaktadır.

Referans Dokümanlar

Yıllık Eğitim/Etkinlik Planı Formu (FR-13)

Eğitim Katılım Formu (FR-14)

Eğitim Değerlendirme Formu (FR-15)

Toplantı Tutanağı Formu (FR-25)

Yönetimin Gözden Geçirme Formu (FR-34)

7.3. Farkındalık

Arsin MYO, akademik ve idari tüm personelinin aşağıda belirtilmiş olan maddelerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

- Kalite politikası,
- Kalite hedefleri,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil personelin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katılım ve katkıları,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumlarda ortaya çıkacak sonuçların farkında olarak sürekli kontrolü sağlamak.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	29 / 46

KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, kalite ekibi tarafından akademik ve idari personele yılda en az bir kez KYS Temel Eğitimi verilir.

7.4. İletişim

Arsin MYO üst yönetiminin iç ve dış iletişimde özellikle politika ve hedeflerin paylaşılması, hedeflerin gerçekleştirilebilme durumlarının paylaşılması, kalite sistemini etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması için gerekli unsurları içerir.

- Gerçekleştirilen toplantıların ve alınan kararların duyurulması, Üniversite EBYS üzerinden personele bilgilendirme yapılması, öğrenci toplantıları, etkinlikleri ve eğitim öğretim duyurularının Web sayfası üzerinden duyurulması,
- Gerçekleştirilecek toplantı ve eğitimlerden en az bir hafta önce EBYS üzerinden personele bilgilendirme yapılması, akademik takvimde belirlenen süreler içerisinde öğrenci ile ilgili duyuruların bölüm duyuru panoları ve Web sayfası üzerinden ilan edilmesi ve not girişlerinin sistem üzerinden yapılması,
- Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yapılması istenilen değişiklikler form yolu ile yapılmaktadır.

Arsin MYO iç/dış iletişim metotları aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- Telefon ve faks
- E-posta
- KEP (Kayıtlı Elektronik Posta – KTÜ Rektörlüğü Hesabı)
- Formlar
- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)
- BYS (KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi)
- Duyuru panosu
- Web sayfası
- Anlık sosyal haberleşme platformları (WhatsApp vb.)
- Sosyal haberleşme platformları (WhatsApp vb.)

Bu iletişim yöntemlerine ilave olarak, MYO tarafından düzenlenen toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025	09
Sayfa	30 / 46	

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi**7.5.1. Genel**

Arsin MYO ISO 9001:20015 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 Arsin MYO Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu tarafından Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü (PR-01) oluşturulmuştur. Üst yönetim tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilmiştir. Arsin 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: Prosesler, Prosedürler, Kurum İçi Yönetmelik, Yönerge ve Esaslar
3. Seviye Doküman: Görev Tanımları, Talimatlar, Planlar, Listeler, Formlar, Teknik Şartnameler ve İş Akış Şemaları
4. Seviye Doküman: Dış Kaynaklı Dokümanlar

Sıfır atık yaklaşımına katkı sağlamak üzere, dokümantasyonun elektronik ortamda oluşturulması ve muhafaza edilmesi esastır. Bununla birlikte, gerekli durumlarda dokümanların yazıcılardan basılı kopyası alınmak suretiyle dosyalaması ve muhafazası yapılabilir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

- a) 1., 2. ve 3. seviye dokümanların hazırlanması ve yayınlanmadan önce yeterlilik açısından kontrol edilerek onaylanması ile ilgili sorumluluklar, Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir (PR-01).
- b) 1., 2., 3. ve 4. seviye dokümanların belirli aralıklarla gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi amacı ile Güncel Doküman Listesi (FR-03) ve Dış Kaynaklı Doküman Listesi (FR-02) birimler tarafından faaliyet konularına ve ISO 9001:2015 şartlarına göre oluşturulur.
- c) İç kaynaklı ve dış kaynaklı dokümanların gözden geçirme işlemlerinde, her birim kendi kapsamında yer alan dokümanları belirli aralıklarla gözden geçirir ve kayıtlarını muhafaza eder. İç kaynaklı dokümanların revizyon işlemlerinde, tüm personel uygulamalardaki etkinliği ve mevzuat değişikliklerini göz önünde bulundurarak, revizyon talebinde bulunabilir. İç kaynaklı

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	31 / 46

dokümanlarda gerçekleşen revizyonlar, doküman içerisinde yer alan Revizyon Takip Tablosundan takip edilir. Dış kaynaklı dokümanların revize edilmesi durumunda güncel olan doküman uygulamaya alınır ve Dış Kaynaklı Doküman Listesinde belirtilir (FR-02).

- d)** 1. seviye dokümanlar yeterlilik açısından onaylandıktan sonra, tüm birimlerin kullanımına sunulur. 2. ve 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 dağıtımı yapılacak dokümanlar, Yönetim Temsilcisi tarafından, Doküman Dağıtım Formu (FR-01) ile imza karşılığı dağıtımı yapılır.
- e)** Arsin MYO kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanan 1., 2. ve 3. seviye dokümanların izlenebilirliğinin, ayırt edilebilirliğinin ve güncel durumunun takibinin, ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun bir şekilde sağlanabilmesi amacı ile kodlama yapılmıştır.
- f)** Arsin MYO uygulamakla yükümlü oldukları 4. seviye dokümanları (dış kaynaklı), dokümanı yayınlayan ilgili kuruluşun ve ilgili birimin resmi internet sitesinden ve/veya resmî gazeteden takip eder.
- g)** 1., 2. ve 3. seviye doküman sınıfında yer alan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan dokümanların değişikliğe uğraması durumunda, eski nüshası Yönetim Temsilcisi tarafından "İptal" kaşesi vurularak süresiz muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

Doküman Dağıtım Formu (FR-01)

Dış Kaynaklı Doküman Listesi (FR-02)

Güncel Doküman Listesi (FR-03)

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Arsin 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, Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır (PR-01).

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025	09
Sayfa	32 / 46	

Arsin MYO Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanmış ve ISO 9001:2015 Standart maddelerinde belirtilen, kayıtların saklanması ve tekrar elde edilebilmesi amacı ile birimde, birim arşivinde saklama süreleri ve sorumluları belirlenmiştir (PR-01). Saklama süresi tamamlanan kayıtların imha yöntemi Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğine (DŞ-01) göre gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği (DŞ-01)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	33 / 46

8. OPERASYON**8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Arsin Meslek Yüksekokulu eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan proseslerin planlamasını, gelişimlerini ve uygun şekilde işletildiğinin kontrolünü yapmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminde 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 belirlenmiştir. Prosesleri yürütmekle sorumlu olan birim yöneticileri/süreç sorumluları kalite hedefleri ve proses performans kriterleri doğrultusunda izleme ve ölçmeyi sağlamaktadırlar. Proseslerin kontrol noktaları belirlenmiş böylece faaliyetlerin başarısı ve sürekliliklerinin sağlanması garanti altına alınmış ve kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

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

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

Öğrenci işleri, 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) Arsin 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) Arsin MYO tarafından sunulmakta olan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için gerekli olan ve ihtiyaç duyulan kaynaklar, hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	34 / 46

- c) Arsin MYO tarafından sunulan hizmetler ile ilgili belirlenen şartların yerine getirildiğini ortaya koymak için gerekli olan; doğrulama, geçerli kılma, izleme faaliyetleri hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- d) Arsin MYO tarafından sunulan hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığına dair tutulması gereken kayıtlar belirlenmiş ve Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürüne (PR-01) göre muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

8.2. Ürün ve Hizmet İçin Şartlar**8.2.1. Müşteri ile İletişim**

- a) İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan hizmetlerde meydana gelen değişiklikler, web sitesi üzerinden, hizmetin sunulmasından sorumlu birimler tarafından duyuru işlemleri ile gerçekleştirilir, ayrıca Arsin MYO'da bulunan panolara asılarak ilan edilir. Bilgilendirme işlemlerinde; aktif ve mezun öğrenciler, idari personel, akademik personel, akademik birim sorumluları (Bölüm başkan ve yardımcıları) gibi müşteri grupları için MYO tarafından toplu e-posta gönderme sisteminden de faydalanılmaktadır. Akademik personel ile hızlı ve anlık iletişim için, MYO müdür ve Müdür Yardımcıları tarafından WhatsApp grupları da kullanılmaktadır.
- b) İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan hizmetler ile ilgili sürekli iyileştirmenin yapılabilmesi ve öğrenci beklentilerini karşılayabilen bir kalite anlayışının Arsin MYO'da yaygınlaştırılması amacı ile Öneri/Şikâyet Formu (FR-12) kullanılarak talepler alınmaktadır. Prosedür gereğince, internet sitesi üzerinde, öğrencilerin ve Arsin MYO personelinin dilek, öneri ve şikâyetlerini hızlı ve kolay bir şekilde iletebilecekleri geri bildirim sistemi çalıştırılmaktadır. Öğrencilere sunulan hizmetler ile ilgili geri beslemenin farklı yöntemler ile yapılması amacı ile öğrenci ile direkt iletişimde olan birimlerde, dilek, öneri ve şikâyet kutuları oluşturulmuş, yapılması gerekli olan işlemler, geri bildirimi alan birim tarafından gerçekleştirilmektedir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	35 / 46

8.2.2. Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini

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

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Sunulan hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili bilgi sorumlu kişilere bu şartların değiştiğini yazılı olarak/elektronik ortamda ilan ederek kayıt altına alır.

8.3. Ürün ve Hizmetleri Tasarımı ve Geliştirilmesi (Uygulanmamaktadır)

KTÜ tarafından yürütülmektedir.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**8.4.1. Genel**

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	36 / 46

Arsin 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 4734 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununun 33. Maddesinde açıkça belirlenmiştir.

4734 sayılı kanunun 33. Maddesinde belirtilen sorumlulukları yerine getirmeyen tedarikçi firmalar ile ilgili aynı kanunun 25. Maddesinde düzenlenmiştir.

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 Karadeniz Teknik Üniversitesi yıllık bütçesi doğrultusunda satın alınır (Satın Alma Talimatı TL-09). Hizmet alımı yapılan firmaların tedarikçi değerlendirme formu (FR-64) ile hizmetleri değerlendirilerek, firma ile hizmet alıp almama kararı verilir. Satın alma talimatında değerlendirme kriterleri belirtilmiştir.

Referans Doküman

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu 10. Maddesi

4734 sayılı kanunun 33. Maddesi

Satın Alma Talimatı (TL-09)

Tedarikçi Değerlendirme Formu (FR-64)

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

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

Arsin 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 4734 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununun 33. Maddesinde açıkça belirlenmiştir.

4734 sayılı kanunun 33. Maddesinde belirtilen sorumlulukları yerine getirmeyen tedarikçi firmalar ile ilgili aynı kanunun 25. Maddesinde düzenlenmiştir.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	37 / 46

Referans Doküman

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu 10. Maddesi

4734 sayılı kanunun 33. Maddesi

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Arsin MYO, satın alma işlemlerinin kamu ihale mevzuatı doğrultusunda yapılması nedeni ile satın alma süreci içerisinde, alımı yapılacak olan mal/hizmet ile ilgili idari şartnameler ihaleye çıkacak olan birim/birimler tarafından hazırlanır. Alımı yapılacak olan ürün/hizmet ile ilgili tüm teknik detay bilgilerin doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanması Kamu İhale Mevzuatına göre yapılmaktadır. 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.

Referans Doküman

Kamu İhale Mevzuatı

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

KTÜ Arsin MYO'da belirlenmiş olan, temel hizmet süreçleri ile ilgili birim seviyesinde hizmet gerçekleştirme planları oluşturulmuş ve oluşturulan plana bağlı olarak;

- Hizmet ile ilgili, belirlenmiş olan aşamalarda geçerli olan şartlar (2547 sayılı YÖK Kanunu) belirlenmiştir.
- Birimlerin temel hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile hizmet iş akış şemaları hazırlanmıştır (KTÜ İç Kontrol). Bu iş akışlarında belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanlar (prosedür, talimat, mevzuat, vb.) ilgili faaliyet sorumluları tarafından uygulanmaktadır.
- 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 Karadeniz Teknik Üniversitesi yıllık bütçesi doğrultusunda satın alınır (Satın Alma Talimatı TL-09).

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	38 / 46

- d) Temel hizmet süreçlerinde kullanılması gereken; test ve ölçüm cihazı ihtiyaçları ilgili birim tarafından belirlenir, Karadeniz Teknik Üniversitesi yıllık bütçesi doğrultusunda satın alınır ve hizmet gerçekleştirme sürecinde kullanılır (Satın Alma Talimatı TL-09).
- e) Temel hizmet gerçekleştirme süreçlerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleşme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay alınarak faaliyetler gerçekleştirilir.

Referans Doküman

2547 sayılı YÖK Kanunu

KTÜ İç Kontrol

Satın Alma Talimatı (TL-09)

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Arsin MYO öğrencilerine sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulabilmesi ve hizmet sunumunun iyileştirilmesi amacı ile birimler temel hizmet süreçlerinde öğrencilere sunulan hizmetleri Hizmet Gerçekleştirme Prosesleri içerisinde belirlerler. MYO süreçleri, proses kartlarında belirlenen girdi, çıktı ve performans göstergeleri ile izlenir. Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında ve/veya sonunda hizmetten etkilenenlerin memnuniyeti, anketler ile ölçülerek sürekli iyileştirilmesi izlenir. Ayrıca MYO'ya "KTÜ Bize Yazın Modülü", "kurumsal e-posta" ve "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)" ile elektronik ortamda yapılan bilgi talebi, istek, memnuniyet, öneri, şikâyet ve itiraz başvuruları izlenir. Tüm bu başvurular MYO'da bulunan "memnuniyet, dilek, öneri ve şikâyet kutuları" ile de izlenmektedir.

Belirleme ve izlenebilirlik; otomasyon sistemi üzerinden öğrenci numaralarıyla ve manuel olarak gerçekleştirilen evrak kayıt sistemleri ile sağlanır.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Arsin MYO aşağıda anılan bölümlerde müşteri mülkiyetine giren hususlar da geçerli kanun ve yönetmelikler uyarınca ilgili işlemleri yapar. Bu hususlar; öğrencilerin Arsin MYO'da geçirdikleri süre boyunca aldıkları derslerle ilgili kayıtlar otomasyon programında, sınav kağıtları ve diğer evraklar MYO Arşivinde, mezuniyetleri sonrasında verilen diplomalar ise öğrenci diplomasını talep edene kadar, öğrenci adına KTÜ Öğrenci İşleri arşivinde saklanır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	39 / 46

Arsin MYO arşivi için üst yönetimin belirlediği bir idari personel, sorumlu olarak görevlendirilmiştir. Güvenlik tarafından kampüs giriş çıkışlarında ve ilgili alanlarda öğrenci, personel ve misafirlerin kimlikleri belirli süreler için istenebilir, kimliklerin muhafazası güvenlik tarafından sağlanır.

8.5.4. Muhafaza

- 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, Arsin MYO bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışır ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler tarafından kaydedilir.
- c) Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası, KTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır. Gerekli olan veri yedeklemeleri yapılarak, bilgi ve belgelerin korunması sağlanır.
- d) Karadeniz Teknik Üniversitesi devlet üniversitesi olması nedeni ile Arsin MYO personeli ile ilgili bilgi ve belgeler Meslek Yüksekokulu Sekreterliği tarafından düzenlenen evrak doğrultusunda Arsin MYO'da arşiv biriminde muhafaza edilir.

Referans Doküman

Taşınır Mal Yönetmeliği

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Arsin MYO eğitim-öğretim süresi olan iki yılı tamamlayıp mezun durumda olan öğrencilerin KTÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca düzenlenen mezuniyetlerine esas olacak transkriptleri ilgili bölüm başkanlığınca imzalanıp Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu Kararı ile onaylanarak Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına iletilir. Mezun olan öğrencinin diploma ve transkript alma işlemleri Rektörlük bünyesindeki Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Okulumuzda mezun olan öğrenci ile ilgili mezuniyet sonrası bir faaliyet gerçekleşmemektedir. PRS-04 Yönetim Prosesi kartında ilgili faaliyetler açıklanmıştır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	40 / 46

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Arsin MYO Eğitim-Öğretim hizmetleri sunumunda, KTÜ senatosunun almış olduğu karar doğrultusunda yapılmış olan uygulama ve yönetmelik değişikliklerini sürekli takip ederek, oluşan değişiklikleri web sitesi üzerinden ilan eder ve kayıt altına alır.

8.6. Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

Üst Yönetim, faaliyet kapsamlarında yer alan hizmetler ile ilgili; Proses Hedef İzleme Planı oluşturur. Oluşturulan plan doğrultusunda: Hizmetin gerçekleştirilmesi aşamalarında, planda belirtilen şartların karşılandığını doğrulamak ve geçerli kılmak amaçlanmıştır (KTÜ 2547 sayılı yasa, görev yetki sorumluluklar çerçevesinde doğrulamalar gerçekleştirilmektedir).

Ürün ve hizmet ile ilgili doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sonucunda, ürün veya hizmet ile ilgili belirlenen performans kriterlerinin ve belirlenen hedeflerin gerçekleşip gerçekleşmediği KTÜ İç Kontrol Sisteminde belirtildiği şekilde, hizmetten sorumlu birim tarafından ölçülür, analiz edilir ve sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantılarında görüşülmek üzere, Kalite Yönetim Sistemi Komisyonuna raporlanır.

Referans Doküman

2547 Sayılı Yasa

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Birimlerin gerçekleştirdikleri faaliyetlere bağlı olarak ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin şartları karşılamaması durumunda, yanlışlıkla kullanımın önlenmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanarak üst yönetim tarafından onaylanarak yayınlanan, Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrol Prosedürü (PR-08) 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 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrol Prosedürüne (PR-08) göre gerçekleştirilir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	41 / 46

- 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 (KTÜ İç Kontrol).
- c)** Birimler tarafından, satın alınan ürün ya da hizmetler, teslim aşamasında teknik şartnamelere uygunluk açısından kontrol edilir ve bu 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 ve ilgili tutanaklar düzenlenir (Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Raporu Formu FR-11). Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında birimler tarafında yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar, faaliyeti gerçekleştiren birim ve sorumlusu tarafından, Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-01) göre muhafaza edilir.

Referans Doküman

Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-01)

Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Raporu Formu (FR-11)

Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrol Prosedürüne (PR-08)

KTÜ İç Kontrol

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	42 / 46

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme****9.1.1. Genel**

Arsin MYO Kalite El Kitabında, belirlenen proseslerin izlenmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacı ile birimler faaliyet konularına bağlı olarak sorumlu oldukları prosesler ile ilgili: ölçüm metodu, sorumlular ve süreç izleme kayıtları belirlenmiştir. Prosesten sorumlu birimler tarafından gerekli ölçümler yapılır, ölçüm sonuçları ile ilgili bilgiler ve değerlendirme sonuçları Kalite Yönetim Sistemi Komisyonuna sunar. Sorumlular, belirlenen performans kriterlerine ulaşmak için doğru verileri toplayarak prosesi kontrol altında tutarlar. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda gerekli düzeltici faaliyetleri planlarlar. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için İzleme ve Ölçme Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Veri Analizi Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü de belirtilmiştir.

Referans Doküman

KTÜ İç Kontrol

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Arsin MYO, Kalite Yönetim Sisteminin performansının ölçümünde en önemli kriter paydaş beklenti ve ihtiyaçlarına ait bilgilerin izlenmesi olarak düşünülmektedir. Paydaş beklenti ve ihtiyaçlarına ait bilgiler paydaş memnuniyeti, öneri ve şikâyetlerinin izlenmesiyle tespit edilir. Bu bilgilerin elde edilmesi için anketler, görüşmeler, toplantılar ve yazılı/sözlü şikâyet ile önerilerden oluşan iletişim kaynakları kullanılmaktadır.

Arsin MYO öğrencilerine hizmet vermekte olan birimlerde, öğrencilere sunulan hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek ve gereksinim duyulan iyileştirme faaliyetlerini başlatabilmek amacı ile KEK Madde 9.1.3.'de belirtilen metotlar uygulanır.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Arsin MYO'da uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin, uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin hangi alanlarda yapılacağını değerlendirmek için Tablo 7'de yer alan performans alanları ile ilgili birimler tarafından uygun veriler toplanır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	43 / 46

Tablo 7. Analiz ve Değerlendirmeye Yönelik Performans Alanları

S.No	Analizi Yapılan	Kullanılan Doküman	Yöntem	Periyot
1	Öğrencinin ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketi	KTÜ BYS anket sonuçları	Tablo veya Grafik	Eylem planında belirtilen sürelerde
2	Öğrenci memnuniyet anketi	Öğrenci memnuniyet anketi sonuçları		
3	Öğrenci şikâyetleri sayısı ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Öğrenci şikâyetleri ve öneri kayıtları		
4	Personel önerilerinin sayısı ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Öneri kayıtları		
5	Her prosese göre performans hedefine ulaşılma sınırının değerlendirilmesi	Her proses izleme formu, bilgi işlem daire başkanlığından alınan kayıtlar		
6	Düzeltilici faaliyet taleplerinin sayısı ve kapatılma oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Düzeltilici faaliyet, iç tetkik, düzeltilici faaliyet formları		
7	Uygun olmayan ürün/hizmet kontrol değerlendirmesi	Uygun olmayan ürün-hizmet kontrol raporları		Sürekli
8	Personel memnuniyet anketi	Personel memnuniyet anketi sonuçları		Yılda bir kez
9	Eğitim ve eğiticinin yeterliliğinin değerlendirilmesi	Eğitim değerlendirme anketi		Her Uygulamada

9.2. İç Tetkik

Kalite Yönetim Sisteminin başarısında önemli bir yere sahip olan İç Tetkikler hem sistemin etkinliğinin hem de iyileştirme fırsatlarının belirlenmesine yardımcı olmaktadır.

Arsin MYO Kalite Yönetim Sistemi;

- Ürün/Hizmet gerçekleştirme planlamaları, ISO 9001:2015 Standart şartları ve yönetimin ortaya koyduğu şartlar ile uyumluluğunu,
- Etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini belirlemek için, Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan İç Tetkik Prosedürünü (PR-03) uygular.

Yürürlüğe konulan iç tetkik prosedüründe tetkik kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmıştır. Arsin MYO'da iç tetkik faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için tüm birimlerin katılımı ile Kalite Yönetim Sistemi Komisyonuna bağlı iç tetkik ekibi oluşturulmuştur.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	44 / 46

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 Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürüne (PR-01) göre muhafaza edilir.

Referans Doküman

İç Tetkik Prosedürü (PR-03)

Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürüne (PR-01)

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi**9.3.1. Genel**

Arsin MYO'da, Kalite Yönetim Sistemini ve bu sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlı değerlendirmelerin yapılabilmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmuş olan Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne (PR-05) bağlı olarak yılda bir kez planlı olarak yönetimin gözden geçirme toplantısı yapılır. Yapılan tüm yönetimin gözden geçirme toplantılarının kayıtları Toplantı Tutanağı Formu (FR-25) ile tutulmakta, Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-01) uygun olarak muhafaza edilmektedir.

Referans Doküman

Toplantı Tutanağı Formu (FR-25)

Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (PR-05)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-01)

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetimi Gözden geçirme toplantısı gündem maddeleri aşağıda verilmiştir;

1. Kuruluşun ve bağlamının anlaşılması
2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
3. Müşteri memnuniyeti-şikâyet ve önerilerinin görüşülmesi ile ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
4. Kalite politikasının uygunluğunun gözden geçirilmesi
5. Risk ve fırsatların gözden geçirilmesi
6. Kalite hedefleri ve stratejik plan ilerleme raporlarının gözden geçirilmesi

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025 09
Sayfa	45 / 46

7. Proses performansı (izleme kriterleri) gerçekleştirmelerinin değerlendirmesi
8. Ürün/hizmetlerin uygunluğu (uygun olmayan ürün/hizmet değerlendirmeleri)
9. Sistem uygunsuzlukları ve düzeltici faaliyetler
10. İç ve dış tetkik sonuçları
11. KYS dokümantasyon yapısının uygunluk ve değişiklik ihtiyaçlarının gözden geçirilmesi
12. Tedarikçi değerlendirmeleri
13. Kaynak ihtiyaçları (insan, makine; teknoloji vb.)
14. İzleme ve değerlendirme sonuçları
15. Raporlar (komisyon ve kurul raporları)
16. Düzeltici iyileştirici faaliyetlerin durumu
17. Yasal mevzuattaki değişiklikler ve Kalite Yönetim Sistemine etkileri
18. Kalite Yönetim Sistemini etkileyecek değişiklikler
19. Diğer konular (üst yönetim, bölüm başkanları, akademik personel, idari personel tarafından önerilen diğer gündem maddeleri)

Kalite politikası ve hedefler, iç ve dış tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi, öğrenci şikâyetlerinin ve memnuniyetinin değerlendirilmesi, bireysel öneriler, süreç performansı ve hizmet uygunluğu, düzeltici 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.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında; Kalite yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları doğrultusunda hizmetlerin iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçlarına yönelik alınan kararlar Yönetimin Gözden Geçirme Raporu Formu (FR-34) ile kayıt altına alınır. Planlanan faaliyetler ve termin süreleri, YGG raporu ile ilgili birimlere İç Yazışma Formu (FR-41) ile tebliğ edilir.

Referans Doküman

Yönetimin Gözden Geçirme Raporu Formu (FR-34)

İç Yazışma Formu (FR-41)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	25.01.2025	09
Sayfa	46 / 46	

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Arsin MYO, müşteri şartlarını karşılamak ve gelecekteki ihtiyaçlarını belirlemek, hizmetlerini iyileştirmek, istenmeyen etkileri azaltmak veya yok etmek, müşteri memnuniyetini ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini artırmak için gerekli faaliyetleri iyileştirmede, düzeltici faaliyetler veya Yönetimin Gözden Geçirme Faaliyetlerini kullanmakta ve süreçleri sürekli iyileştirmektedir.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Arsin 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 (PR-02) ile belirlenmiştir. Birimler, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması amacı ile gerçekleştirdikleri düzeltici faaliyetleri, Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR-07) ile yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alırlar.

Referans Doküman

Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR-07)

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR-02)

10.3. Sürekli İyileştirme

Arsin MYO Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile: iç tetkik sonuçları, öğrenci ve çalışan memnuniyeti anket sonuçları, öğrencilerin istek, öneri ve şikâyetleri, çalışanların istek ve önerileri, proses performans sonuçları, düzeltici faaliyet sonuçları değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan iyileştirme raporu ile üst yönetime sunulur.

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