

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 1 / 33

KALİTE EL KİTABI

BASKI NO : 01
BASKI TARİHİ : 22.10.2020
YÜRÜRLÜK TARİHİ : 02.03.2018
REVİZYON TARİHİ / NO : 09.05.2025/07

Adres:

Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu 2. Organize Sanayi Bölgesi
83204 nolu Cad. No: 2 Başpınar
Şhitkamil / GAZİANTEP

Telefon : +90 342 337 11 37 (pbx) / +90 342 337 11 49 (pbx) / +90 342 337 11 18 (pbx)

Faks : +90 342 337 11 38

E-posta : ntmyo@gantep.edu.tr

- KONTROLLÜ KOPYA**
 KONTROLSÜZ KOPYA

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 2 / 33

İçindekiler

1.0.	5	
1.1. Amaç		5
1.2. Kapsam:		5
2.0.	7	
3.0.	7	
4.0.	8	
4.1. Meslek Yüksekokulu ve Bağlam		8
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması		9
4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi		9
4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri		9
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ		10
5.0.	12	
5.1.	12	
5.1.1. Genel		11
5.1.2. Paydaş Odaklılık		12
5.2. Kalite Politikası		12
5.2.1. Kalite Politikasının oluşturulması		13
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması		13
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar		14
6. PLANLAMA		14
6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri		14
6.1.1		14
6.1.2		15
6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama		15
6.3. Değişikliklerin planlanması		16
7. DESTEK		17

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 3 / 33

7.1.Kaynaklar	17
7.1.1. Genel	17
7.1.2.Kişiler	17
7.1.3.Altyapı	18
7.1.4.Proseslerin işletimi için çevre	18
7.1.5.İzleme ve Ölçme Kaynakları	19
7.1.6 Kurumsal bilgi	19
7.2 Yetkinlik	20
7.3 Farkındalık	20
7.4 İletişim	21
7.5 Dokümante edilmiş bilgi	22
8.OPERASYON	24
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	24
8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	24
8.2.1 Paydaş ile iletişim	24
8.2.2 Hizmetler için şartların tayin edilmesi	25
8.2.3 Hizmetler için şartların gözden geçirmesi	25
8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi	25
8.3 Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	26
8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	26
8.5 Hizmetin Sunumu	27
8.5.1 Hizmet sunumunun kontrolü	27
8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik	28
8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	28
8.5.4 Muhafaza	28
8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler	29
8.6 Hizmet sunumu	29
8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü	30

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 4 / 33

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME	30
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	30
9.2 İç tetkik	32
9.3 Yönetimin gözden geçirmesi	32
10. İYİLEŞTİRME	33

Kalite El Kitabı, TS EN 9001:2015 standardı şartlarının tüm birimlerimizin uygulamasını kapsamaktadır.

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulumuzda Kalite Yönetimi Sistemi, nitelikli işgücü yetiştirilmesine katkı sunma temel amacının yanında bölgesel kalkınmaya katkı vermeyi, akademik ve idari süreçlerin hukuka ve kurallara uygun bir şekilde yürütülmesini hedeflemektedir. Bu hedeflere ulaşmak için her işlemin kayıt altına alınması, bu kayıtların analiz edilmesi ve sonuçlarının bilimsel olarak değerlendirilmesi, her süreçte şeffaflık başta olmak üzere; yüksekokulumuzun sürekli kendini yenileyen öğrenen bir organizasyon haline gelmesi sağlanacaktır.

Kalite Yönetim Sisteminin bir parçası olan Kalite El Kitabı ile; Meslek Yüksekokulunda kullanılan Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm faaliyetleri anlaşılır, basit, sistematik ve kolay bir şekilde sunulması hedeflenmiştir.

Kalite Yönetiminin kapsamı Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerin akademik, idari faaliyetlerini kapsamaktadır. Meslek Yüksekokulumuz paydaş odaklı bir yaklaşımı benimsediği için, iç paydaşların mesleki ve bilimsel gelişimlerinin en iyi şekilde olmasını amaçlamakla birlikte dış paydaşların topluma ve bölgeye katkı düzeyini artırmaktır.

Kalite El Kitabının kullanım hakkı Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu'na aittir.

Adres:

Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu 2. Organize Sanayi Bölgesi

83204 nolu Cad. No: 2 Başpınar

Şehitkamil / GAZİANTEP

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 5 / 33

Telefon : +90 342 337 11 37 (pbx) /+90 342 337 11 49 (pbx) / +90 342 337 11 18 (pbx)

Faks : +90 342 337 11 38

E-posta :ntmyo@gantep.edu.tr

1.0. AMAÇ, KAPSAM

1.1. Amaç

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu Kalite yönetim sisteminin amacı; ilk defada, zamanında doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında olabilecek hataları tespit etmek veya oluşan hataları yok etmek veya bir daha tekrarlanmasını önlemek, paydaş beklenti ve istekleri ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmak, iç ve dış paydaşlarımıza TS EN ISO 9001 şartlarına uyarak hizmet vermek için yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

1.2. Kapsam:

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya koymuştur. Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu "Bir akademik yıl içinde üç dönem eğitim-öğretim modeli ile önlisans eğitim hizmeti" kapsamında birimlerin faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıflarına yer verilen yasal mevzuatlar, proses, prosedür ve talimatlarla belirlemiştir.

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu, Yüksek Öğretim Genel Kurulunun 26.09.2003 tarihli toplantısında alınan karar ve 2547 Sayılı Kanunun 2880 Sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Gaziantep Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuştur.

Gaziantep 2.Organize Sanayi Bölgesinde Gaziantep Üniversitesine tahsisi yapılmış olan arsa üzerine inşaa edilen binanın yapımı ve donanımı merhum iş adamı Naci Topçuoğlu tarafından üstlenilmiş ve okul binasının (idari, eğitim ve kafeterya blokları) 27 Temmuz 2003 tarihinde temeli atılmıştır. İnşaatı 2007 yılında tamamlanan Yüksekokulumuzun, resmi açılış töreni 31 Mayıs 2009 tarihinde gerçekleşmiştir.

Meslek Yüksekokulumuzda 8 Bölüm, 21 Program ile eğitim-öğretim devam etmektedir.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK
YÜKSEKOKULU
KALİTE EL KİTABI



Doküman Kodu: NTM-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 02.03.2018

Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07

Sayfa No: 6 / 33

1	EL SANATLARI	1	HALICILIK KİLİMCİLİK
2	ELEKTRONİK VE OTOMASYON	2	BİYOMEDİKAL CİHAZ TEKNOLOJİSİ
		3	ELEKTRONİK HABERLEŞME
		4	ELEKTRONİK TEKNOLOJİSİ
		5	KONTROL VE OTOMASYON
		6	MEKATRONİK TEKNOLOJİSİ
3	GIDA İŞLEME	7	GIDA KALİTE KONTROLÜ
		8	GIDA TEKNOLOJİSİ
		9	UN VE UNLU MAMULLER
4	KİMYA VE KİMYASAL İŞLEME TEKNOLOJİSİ	10	KİMYA TEKNOLOJİSİ
5	MAKİNE VE METAL TEKNOLOJİLERİ	11	MAKİNE
		12	TEKSTİL VE HALI MAKİNELERİ
		13	İMALAT YÜRÜTME SİSTEMLERİ OPERATÖRLÜĞÜ
6	TEKSTİL, GİYİM, AYAKKABI VE DERİ	14	AYAKKABI TASARIMI VE ÜRETİMİ
		15	GİYİM ÜRETİM TEKNOLOJİSİ
		16	TEKSTİL TEKNOLOJİSİ
7	ELEKTRİK VE ENERJİ BÖLÜMÜ	17	DOĞALGAZ VE TESİSATI TEKNOLOJİSİ PR.
		18	ELEKTRİK PR.
		19	İKLİMLENDİRME VE SOĞUTMA TEKNOLOJİSİ PR.
8	MOTORLU ARAÇLAR VE ULAŞTIRMA TEKNOLOJİLERİ BÖLÜMÜ	20	OTOMOTİV TEKNOLOJİSİ

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 7 / 33

2.0. ATIF YAPILAN STANDART ve DOKÜMANLAR

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulunun kalite yönetim sistemi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak oluşturulmuştur. Kalite El Kitabının hazırlanmasındaki amaç, kalite yönetim sistemini oluşturan prosedürlere-iş akışlarına atıflar yaparak ve bu proseslerin birbirleri ile olan ilişkisini tarif ederek, Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulunun yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamaktır.

TS EN ISO 9001:2015 standardı 2. maddesine göre, standart maddelerinde yapılan atıflarda ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi - Esaslar ve Terimleri dikkate alınmıştır. Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulunun; faaliyet alanına ilişkin olarak yasal mevzuat kapsamında çeşitli dokümanlar kullanmakta ve bunlar yasal mevzuat çerçevesince takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar: NTM-LST-03.Dış Kaynaklı Doküman Listesi

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.

3.0. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

Ürün :“Ürün” tanımı ISO 9001 standardında “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Ürün tanımı hizmetler, kategorisini içermektedir. Bununla birlikte ürün kelimesi günlük hayatta genellikle “somut” varlıkları ifade edecek şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır. Naci Topçuoğlu MYO eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Sadece atölye hizmetlerinden elde edilen ürünler için "ürün" kelimesi olduğu anlamı ile kullanılmıştır.

Paydaş: “Paydaş” tanımı ISO 9001 standardında “Ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış ve Paydaşın kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususunu belirtmektedir. Bununla birlikte Paydaş kelimesi günlük hayatta ticari bir ilişkiyi de kapsayacak şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır. Naci Topçuoğlu MYO’nun eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapısından dolayı “Paydaş” tanımı Naci Topçuoğlu MYO’nun Kalite Yönetim Sistemi kapsamında “Öğrenci” ve “Personel” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar(mezunlar, kamu kurum ve kuruluşları, firmalar) “Dış Paydaş” olarak kullanılmıştır.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 8 / 33

Naci Topçuoğlu MYO'nun, hizmetlerini sunarken ticari bir kazanç gözetmez. Sadece mali/ticari konularda ilgili mevzuat kapsamında tanımlanmış sorumluluklarını yerine getirir.

4.0. MESLEK YÜKSEKOKULUNUN BAĞLAMI

4.1. Meslek Yüksekokulu ve Bağlam

Naci Topçuoğlu MYO, bir akademik yıl içinde üç dönem eğitim-öğretim modeli ile işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı yükseköğretim kanununa göre yürütmektedir. Belirlemiş olduğu iç ve dış hususları bağlamında faaliyetini sürdürmektedir. Meslek Yüksekokulumuz kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için karşılanması gerekli yasal mevzuat şartlarda dahil olmak üzere gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Meslek Yüksekokulumuzda, TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümente edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu çerçevede Meslek Yüksekokulumuzun kalite politika, hedef ve kalite yönetim sistemi planlamasını etkileyebilecek hem iç hem de dış sorunları dikkate alması gerekliliği bulunmaktadır. Meslek Yüksekokulumuzun öğrencileri ve personellerini eğitim ve sosyal yönden geliştirilmesine büyük öncelik sağlayıp ve her açıdan kendini yenileyen meslek yüksekokulu olması bağlamında kalite yönetim sisteminin yüksek hizmet kalitesine sahip olmasını amaçlanmaktadır. Bu sonuçlara ulaşmak için iç ve dış hususlar, ilgili komisyon ve kurullarda belirlenir ve bağlam tablosunda izlenerek yıllık olarak güncellenir. Kurum Bağlam Tablosunda bulunan izleme kriterleri; öğrenci, mezun ve işveren memnuniyet anketleri, sektör danışma kurulu ve program kurulu toplantıları, iş yeri uygulaması/staj geri bildirimleri ve mezun izleme verileri aracılığıyla, dönemlik ya da yıllık olarak izlenmektedir. Analiz sonuçları müfredat güncellemeleri, eğitim-öğretim süreçleri ve kalite iyileştirme faaliyetlerine girdi olarak kullanılmaktadır.

İç Hususlar: Gaziantep Üniversitesi Senato, Daire Başkanlıkları, Merkezler, Müdürlükler kararları ve GAUZEM (Uzaktan Eğitim Merkezi) sistemi, Akademik ve İdari Personel yetkinliği, Öğrenci talepleri, Fiziki Altyapı, MYO Kültürü (Meslek Yüksekokulumuza ait kültürü ve aidiyet), Edinilmiş Bilgi (Akademik Personelimizin akademik deneyimi ve mesleki deneyimleri, ayrıca idari personelimizin mesleki deneyimlerini kapsamaktadır),

Dış Hususlar: Yükseköğretim Kurulu kararları, Kamu Kurum Kuruluşlar ve Sivil Toplum Kuruluşları iş birliği, MEDEK beklenti ve talepleri, Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü ve işveren talep ve ihtiyaçları, Türk Standartları Enstitüsü yönetmelik ve kararları, Kredi Yurtlar Kurumu şartları, Mezun istihdamı, Ekonomik Unsurlar (kur değişimleri, ekonomik dalgalanmalar vb), Yasa ve Mevzuatlar, Otomasyon değişimleri, Teknolojik revizyonlar.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 9 / 33

Dış hususlar açısından sosyal ve ekonomik göstergeler takip edilerek kurum hizmetleri değerlendirilmektedir.

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

•**Dış Taraflar;** Yükseköğretim Kurulu, Kamu Kurum ve kuruluşlar, Sivil Toplum Kuruluşları, Gaziantep Sanayisi, Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü, Türk Standartları Enstitüsü, Kredi Yurtlar Kurumu, Mezunlar, Teknopark ve TTO.

•**İç Taraflar;** Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü, Daire Başkanlıkları, Merkezler, Müdürlükler ve GAUZEM (Uzaktan Eğitim Merkezi), Akademik Personel, İdari Personel, Öğrenciler, Ekipmanlar, Personel (Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Kurulu, Yüksekokul Yönetim Kurulu Üyeleri, Bölüm Başkanları, Yüksekokul Sekreteri, Öğretim Üyeleri ve Görevlileri, Personel ve Tahakkuk İşleri Memurları, Öğrenci İşleri Memurları, Yardımcı Hizmetler Görevlileri).

İlgili komisyon ve kurullarda iç ve dış taraflar belirlenir, YGG toplantılarında paydaş analiz listesine göre beklenti ve ihtiyaçlar değerlendirilerek, iyileştirmeler yapılır.

Meslek Yüksekokulumuzun kalite güvencesi kapsamında iç ve dış paydaşlar belirlenmiş; paydaşların etki ve önem düzeyleri sistematik olarak değerlendirilmiştir.

Etki derecesi, paydaşın program çıktıları, müfredat, eğitim-öğretim süreçleri ve stratejik kararlar üzerindeki belirleyiciliğini yani kurum hedeflerini etkileme düzeyini; önem derecesi ise paydaşın programa yönelik ilgisi ve geri bildirim sağlama sıklığını yani stratejik kritikliği ifade etmektedir. Paydaş analizi kapsamında belirlenen kriterler; Etki derecesi (1–3), Önem Derecesi (1–5), Önceliği (1-3) ölçekleri kullanılarak puanlanmış, Toplam Etki Puanı = Etki x Önem formülü ile hesaplanmıştır. Toplam Etki Puanı 15 ve üzeri olan hususlar YGG toplantılarında değerlendirilmekte, stratejik plan ve risk-fırsat tablolarına girdi oluşturmaktadır.

Bu kapsamda; **İç paydaş olarak** Rektörlük ve Bağlı Birimler, meslek yüksekokul öğrencileri, personelleri, üst yönetim, GİMER ve MYO kurulu/komisyonlarına yönelik olarak istenilen hizmetleri sunmayı hedeflemektedir.

Dış paydaş olarak; YÖK, MEDEK, Gaziantep sanayisi, Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü, MEB, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Valilik, İl Müdürlüklerini, Belediyeleri, sivil toplum kuruluşları ve odalarını, CİMER, tedarikçiler, teknoloji sağlayıcılar, teknopark ve TTO, TSE, KYK, mezunlarımız ve velilerini kapsamaktadır.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 10 / 33

Paydaş izleme sonuçları kurul kararlarına yansıtılmakta, Yönetim Gözden Geçirme (Akademik Kurul) toplantıları aracılığıyla değerlendirilerek programın sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Bu süreç, kuruluşumuzun hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatlarımızın saptanmasında en önemli araçtır.

Referans Dokümanlar: *NTM-LST-02. Kurum Bağlam Tablosu*
GAÜN-LST-02. Paydaş Analizi Listesi

4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Meslek Yüksekokulumuz teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı yükseköğretim kanununa göre yürütmektedir. Meslek Yüksekokulumuz; kalite yönetim sisteminin uygulanabilirliği ve sınırları bu kısımda belirlenmiştir. Meslek Yüksekokulumuz iç ve dış hususları, ilgili tarafların şartları ve ürettiğimiz hizmet çerçevesinde;

- 7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği
- 8.3 Tasarım ve Geliştirme
- 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

maddeleri kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

4.4.1.Meslek Yüksekokulumuz; bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, dokümanite ederek, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği proseslerini ve Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüzdeki uygulamalarını tanımlamıştır. Proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiştir.
- Proseslerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve metotları tayin etmiştir,
- Proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını planlayarak sağlamıştır (Kalite Yönetim Sistemi Planı ve Proses Planlaması). Bu proseslerini ölçerek, analiz etmeyi hedeflemektedir. Planlanmış sonuçları başarmak ve prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.
- Proseslerin riskleri ve bu risklere göre aksiyom planları belirlenmiştir.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 11 / 33

Bu prosesler, Standartta belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

Meslek Yüksekokulumuz; hizmetini etkileyen İnsan Kaynakları ve eğitim proseslerine ilişkin olarak Gaziantep Üniversitesi hükümlerine uymaktadır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSES ETKİLEŞİMLERİ

ETKİLEYEN PROSESİN			ETKİLENEN PROSES NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	NTM-PRS-01	Akademik Eğitim Prosesi	2-3-4	Tüm satın alma taleplerinde, eğitim ve öğretim süreçlerinde ve kalite yönetim sistemi belge takibinde bütün prosesler etkileşim halindedir.
2	NTM-PRS-02	Destek Prosesi	1-3-4	
3	NTM-PRS-03	Paydaş İlişkileri Prosesi	1-2-4	
4	NTM-PRS-04	Yönetim Prosesi	1-2-3	

Ayrıca Meslek Yüksekokulumuz;

- Kalite politikası ve kalite hedeflerini dokümante etmiştir.
- Kalite el kitabını hazırlamıştır.
- Bu standardın istediği prosedürleri hazırlamıştır.
- Proseslerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detaylarda dokümanlarda ifade edilmiştir. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.
- Birbiri ile etkileşim içinde olduğu ifade edilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, ölçme ve izleme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının ve düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve amaçlarda iyileştirmeye gidilmesi ve ilaveten gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle kalite yönetim sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

4.4.2.Kalite Yönetim Sistemi dahilinde müdürlüğümüz proseslerin dokümante edilmiş belgelerini muhafaza etmektedir.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 12 / 33

5.0. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetimimiz, kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yerine getirmektedir. Bu kapsamda;

NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU Yönetimi olarak;

- Kalite yönetim sistemi için hesap verilebilir,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmuş ve bunların stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınmış,
- Yasal şartlar ve Paydaş isteklerinin karşılanmasının önemini personeline iletme, Kalite Politikası oluşturmak,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını sağlamak, personelin bu hedeflere uyumunu sağlamak,
- Paydaş odaklılığını sağlamak,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini yerine getirmek,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili personelin (öğretim görevlileri ve idari personel) (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.
- Gerekli kaynakları sağlamak sureti ile kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirerek standardın istemiş olduğu taahhütleri yapmış olduğu faaliyetler ile kanıtlar.

Referans Dokümanlar :

Görev Tanımları

GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü

GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 13 / 33

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Üst Yönetimimiz, Paydaş odaklı ve Paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak çalıştığını, Paydaş ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını taahhüt eder. Paydaş ihtiyaçlarının ve beklentilerinin belirlenebilmesi için paydaş memnuniyet anketleri, telefon veya yazılı olarak bilgi alışverişi ve/veya paydaşların katıldığı Danışma Kurulları, paydaş ziyaretleri yaparak Paydaş süreçlerine göre Paydaş istekleri ve beklentilerini belirlemektedir. Paydaş geri besleme bilgilerini(memnuniyet anketleri ve şikayet bildirimleri gibi) Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşerek sonuçlandırılır.

Paydaş şartları ile yasal ve mevzuat şartlarının karşılanması ve Paydaş memnuniyeti için gerekli planlamayı paydaş süreçlerine göre yaparak değerlendirilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Paydaş beklentilerini karşılamak için eğitim, tanıtım, yönlendirme çalışmaları yapılarak paydaş memnuniyeti sağlanır.

Referans Dokümanlar : Memnuniyet Anketleri
FRM-14.Toplantı Tutanağı
FRM-25.Öneri-Şikayet Formu
FRM-46.YGG Toplantı Tutanağı

5.2. Kalite Politikası

Misyon

Üniversite-sanayi işbirliğini gerçekleştirme yolunda ilimiz başta olmak üzere bölgemiz ve ülkemizin toplumsal gelişme sürecinde önderlik rolü üstlenen; özel sektör ve kamunun ihtiyaç duyduğu özelliklere sahip, yenilikçi, yaratıcı, ülke sorunlarına duyarlı, sorumluluk bilincine sahip bireyler yetiştiren, evrensel değerlerle donatılmış takım çalışmasını teşvik eden, katılımcı ve paylaşımcı bir kurum kültürü oluşturmak ve mensubu olmaktan gurur duyulan bir eğitim kurumu olmaktır.

Vizyon

Özgün, ahlaki ve toplumsal değerlere sahip, kendi tarihinden ve kimliğinden güç alan, Atatürk ilkeleri ışığında geleceğe yön verebilen çağdaş bir öğretim kültürü oluşturarak; mesleki açıdan yetkin, teorik bilgi ile pratik bilgiyi özümseyen, kendine güvenen, gelişen teknoloji ile birlikte iş

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 14 / 33

dünyasının ihtiyaç duyduğu mesleki bilgi ve yeterliliğe sahip, iş ahlakı bilinciyle donanmış örnek bireyler yetiştirmek.

5.2.1. Kalite Politikasının oluşturulması

Müdürlüğümüz üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm personelin aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla misyon ve vizyonumuz çerçevesinde Kalite Politikasını oluşturulmuştur.

Kalite Politikamız

- * Ulusal ve uluslararası düzeyde istihdam ve kariyer odaklı rekabetçi bir eğitim anlayışıyla düşünme, sorgulama ve problem çözme yeteneği gelişmiş, girişimci, yeni fikirlere açık, özgüven ve sorumluluk duygusuna sahip, demokratik değerleri ve milli kültürü özümsemiş, farklı kültürleri yorumlayabilen, paylaşma ve iletişime açık, sanat ve estetik duyguları güçlü, bilgi toplumu gereklerine haiz bireyler yetiştirilmesi,
- * Eğitim altyapımızın güçlendirilerek, eğitim öğretim hizmetlerimizin kalitesinin sürekli olarak geliştirilmesi, toplumun gereksinimlerinin en üst düzeyde karşılanması ve yaşadığı çevre ile bütünleşmesi,
- * Kalite yönetim sistemini destekleyen çağdaş bir çalışma ortamı yaratmayı amaçlayan yönetim anlayışının benimsenmesi, kalite politikamızın temel amacıdır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, merkez web sayfamızda kamuoyu ile paylaşıldığı gibi kurum kültürü oluşturabilmek amacı ile Müdürlüğümüz katlarında asılarak duyurulmuştur.

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

Meslek Yüksekokulumuz, uygun olan her bir faaliyet ve düzeyde yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve takip etmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, hedefler oluşturulurken, yasal şartlar, stratejik plan ve diğer üst politika dokümanları dikkate alınmış olup, bu çerçevede, daha önce karşılaşılan uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile birlikte değerlendirilmiştir. Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 15 / 33

ve gerekirse revizyonlar yapılır. Amaç ve hedeflerin belirlenmesi ve uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Müdürlüğümüz, kaliteyi etkileyen işleri yürüten ve etkisi olan tüm personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde ve **Görev Tanımlarını** dokümante ederek personeline web sayfası üzerinden ve ayrıca “**KONTROLLÜ KOPYA**” şeklinde kişilere tebliğ edilerek duyurulmuştur.

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

Referans Dokümanlar : NTM-ORŞ-01 Organizasyon Şeması
Görev Tanımları
657 Sayılı DM Kanunu,
2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Meslek Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1 de atıf yapılan hususları, Madde 4.2’de atıf yapılan şartları, kalite yönetim sisteminin kaliteli hizmet çıktısına ulaşabileceği şekilde Risk planlaması ile öngörmeyi ve gerekli önlemleri alarak iyileştirmeleri desteklemeyi hedeflemektedir. Belirlenen fırsat ve risklere karşılık hedefler doğrultusunda hareket edilmesi ve değerlendirilmesi planlanmaktadır. Risk Planlaması yapılırken;

- Proses risk ve fırsatları
- Altyapı risk ve fırsatları
- İç ve Dış Hususlara ilişkin risk ve fırsatları
- Paydaş Memnuniyetine dair risk ve fırsatları şeklinde değerlendirme ve analizler yapılır.

Referans Dokümanlar: NTM-İŞA-01 Akademik Eğitim Prosesi İş Akışı
NTM-İŞA-02 Destek Prosesi İş Akışı

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 16 / 33

NTM-İŞA-03 Paydaş İlişkileri Prosesi İş Akışı
NTM-İŞA-04 Yönetim Prosesi İş Akışı
GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü

6.1.2. Meslek Yüksekokulumuz,

a) 6.1.1. de planlanan riskleri ve Madde 4.4’de belirlenen proseslerin riskleri ve fırsatları yılda bir kez SWOT ve PEST analizlerini, aksiyon planlarını Meslek Yüksekokulu Müdürü, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri ve Birim Kalite Temsilcileri tarafından belirlenen Kalite Ekibi ile değerlendirir,

b)Ekip; bunları tutanak haline getirerek yönetime sunar.

6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama

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

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

6.2.2. Üst yönetimimiz personel ile birlikte kalite hedefleri Yönetimin Gözden Geçirmesi(YGG) toplantılarında tartışılarak Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirler ve dokümante eder. Bir önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşülür. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek (Hedef Eylem Planlaması), gerekiyor ise güncelleştirilir.

- Zamanın ihtiyaçları göz önünde bulundurularak girişimci ve yenilikçi meslek alanları ile ilgili faaliyetlerde bulunmak,

- Nitelikli iş gücü yetiştirilmesine yönelik olarak eğitim öğretim sürecini sürekli iyileştirmek,

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 17 / 33

- Eğitim-Öğretim ve idari alandaki hizmetlerin sunulmasında sürdürülebilirliği sağlamak,
- Meslek örgütleri, (Sivil Toplum Kuruluşu) STK'lar, Gaziantep Sanayisi ve diğer paydaşlar ile mesleki eğitimin gelişimine yönelik stratejileri belirlemek,
- Mesleki uygulamaya yönelik belirlenmiş stratejileri planlamak ve sürekliliğini sağlamak.
- Mezunlarımızın kalifiye eleman ihtiyacına yönelik olarak geliştirilmesi ve işe yerleşme oranlarının artırılmasını sağlamak,

Referans Dokümanlar: NTM-PLN-05. Hedef Eylem Planlaması

6.3. Değişikliklerin planlanması

Kalite amaçlarımıza ulaşmak için planlama yapılmıştır. Meslek Yüksekokulumuz;

- Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.1'de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini plânlar,
- Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini,
- Altyapı değişiklikleri YGG toplantısında görüşüldüğü gibi acil durumlarda Rektörlüğe üst yazı ile bildirilerek planlama yapılmasını,
- Kaynakların varlığı ve planlanması yönetim tarafından düzenli takibi yapılır ve YGG toplantısında görüşüldüğü gibi acil durumlarda Rektörlüğe üst yazı ile bildirilerek planlama yapılmasını,
- Belirlenen kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiştir. Ayrıca planlama, hedefler, öğrenci beklentileri, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, proses ve hizmet performans değerleri, personelin önerileri ve iyileştirme koşulları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir. Yapılan değişikliklerin sisteme olası olumsuz etkilerinin önlenmesi, periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç tetkikler ile güvence altına alınmıştır.
- Görev Tanımları ile belirlenen yetki ve sorumluluklar yönetim tarafından düzenli takibi yapılır revizyonları Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nden istenir ve YGG toplantısında gündem olarak görüşülmesini sağlar.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 18 / 33

Ayrıca, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikleri planlı şekilde gerçekleştirir.

Referans Dokümanlar:NTM-PLN-04. Kalite Yönetim Sistemi Planı

7.DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

Meslek Yüksekokulumuz;

a) KYS' nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine hizmet içi eğitimlerle insan kaynağını, teknolojik yeniliklerin takibi ile altyapı donanımları desteklenmeye çalışılmaktadır.

b) Paydaş şartlarının yerine getirilmesiyle Paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar;

- İnsan kaynakları - Altyapı - Çalışma ortamı şeklindedir.

c) İhtiyaç duyulan kaynaklar ilgili yasalar ve bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.

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

d) Gaziantep Üniversitesi bünyesinden personelin tedariği hususunda yardım almakta ve özellikle hizmetli, yardımcı personel gibi destek hizmetleri üniversitenin İdari Mali İşler Daire Başkanlığından temin etmektedir.

Referans Dokümanlar: NTM-PLN-13. Kaynak Planlaması

7.1.2.Kişiler

Hizmet kalitesinin, doğrudan personelin kalitesine bağlı olduğunun farkında olan Meslek Yüksekokulumuz, personelin, uygun eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden yetkinlikleri göz önüne alınarak görevlendirilmektedir. Ayrıca yeni personelin seçiminde ve işe başlamasında Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü yetkilidir. Personel seçiminde, pozisyonların tanımlamaları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) ölçüt olarak kullanılır. Meslek Yüksekokulumuzda gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, personelin eğitim ihtiyaçları takip edilmekte, gerekli durumlarda iç yazışmayla personelin eğitim ihtiyaçları alınıp değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 19 / 33

Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yürütülür.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel uyum eğitimine tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar Eğitim Katılım Formu, Eğitim Değerlendirme Formu Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar : İK-FRM-01. Eğitim Talep Formu
İK-FRM-02.Eğitim Katılım Formu
İK-FRM-03.Eğitim Değerlendirme Formu
GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü
GAÜN-PLN-02.Yıllık Eğitim Planı

7.1.3.Alt yapı

Meslek Yüksekokulumuz, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapı, tayin edilmiştir. Hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapının sürdürülmesine yönelik takip yapılmakta ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Alt yapımız;

- idari bina, eğitim binası, atölyeler, laboratuvarlar,
- proses teçhizatı, yazılım ve donanım dahil olmak üzere araç, gereç ve ekipmanlar,
- destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsamaktadır.

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz Yerleşim Planı'nda detaylar mevcuttur. Makine ekipman, personel/ziyaretçi hareket alanları, acil durum çıkış noktaları da bu planda belirtilmiştir.

Paydaş ile birlikte yönetim tarafından gerekli ise yapılan sözleşmeler doğrultusunda ilgili malzeme, makine ve ekipman belirlenmekte, bunun için kaynak ayrılarak karşılanmaktadır. İletişim için Elektronik Belge Yönetim Sistemi(EBYS), mail ağı, mobil ve sabit telefonlar, internet, duyuru panoları ve değişik baskılı ürünler kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar: NTM-PLN-02. Makina Teçhizat Yıllık Bakım Planı
FRM-35.Bakım Onarım Formu

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 20 / 33

7.1.4. Proseslerin işletimi için çevre

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele sosyal, psikolojik ve fiziksel şartlara uygun çalışma ortamı sunmakta, sürekliliğini sağlamakta ve günün şartlarına göre iyileştirmeleri sağlamaktadır.

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz uygun bir çevre için aşağıdaki beşeri ve fiziki unsurları sağlamaktadır:

- Sosyal anlamda, ayrımcılık yapılmamakta, huzurlu bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.
- Psikolojik olarak, stresi en aza indiren, tükenmişlik duygusundan uzaklaşılmasını sağlayan, aidiyet duygusunu güçlendiren etkinlikler yapılmaktadır.
- Fiziksel sahada hem ürün hem çalışanlar için gerekli olan sıcaklık, nem, havalandırma, ışık ve hijyenik çalışma şartları sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar: NTM-TLM-01. Temizlik Talimatı
FRM-44. Isı ve Nem Takip Formu
FRM-38. Genel Temizlik Takip Formu

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1. Genel

Müdürlüğümüz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmektedir. Kaynaklarımıza ilişkin olarak;

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile değerlendirmekte, sonuçları web sayfasında duyurulmakta, YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına almaktadır.

Referans Dokümanlar: Memnuniyet Anketleri

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Ölçüm izlenebilirliği istendiğinde ya da Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 21 / 33

7.1.6 Kurumsal bilgi

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tecrübelerden kazanılan bilgi olduğu tespit edilmiş ve proseslerde bunlar belirtilmiştir. Ayrıca dış kaynaklı olarak; kalite standartlarından yararlandığı gibi, Müdürlüğümüzce gerçekleştirilen etkinliklerde edinilen deneyimler de proseslerimize yansıtılmıştır. Bu bilginin sürdürülebilirliği sağlanmaktadır.

7.2 Yetkinlik

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz;

- Kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında personel kişi/kişilerin gerekli yetkinliğini belirlemekte,
- Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yetkinliklerini güvence altına almakta,
- Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yetkinliği kazanması için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte,
- Yüksekokulumuz birimlerinde Üniversite Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir.
- Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.
- Personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre sahip olması istenen yetkinlik düzeyi belirlenmiştir. Aynı zamanda 2547 sayılı YÖK Kanununa göre eğitim-öğretim ve deneyim yeterlilikleri belirlenmiştir.
- Eğitim ihtiyaçları doğrultusunda Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nden yıllık eğitim programı dışında Elektronik Belge Yönetim Sistemi(EBYS) kanalı ile üst yazı ile eğitim talep edilmektedir,
- Uygun dokümanla edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar : Eğitim Dosyaları
Eğitim Belgeleri

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 22 / 33

7.3 Farkındalık

Yüksekokulumuz personeli; kalite politikasının, ilgili kalite amaçlarının ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır. Yüksekokulumuzun KYS farkındalığının sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Verilen eğitimlerin değerlendirilmesi iki şekilde ele alınır.

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

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, personellerinin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır;

a) Kalite politikası,

b) İlgili kalite amaçları,

c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,

d) Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olma durumlarını kontrol etmektedir.

7.4 İletişim

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz; kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerine dair; kimin, neyle ilgili, ne zaman, kiminle, iç iletişim kanalları ile iletişim kuracağını Organizasyon şemasında ve görev tanımlarında belirlemiş durumdadır. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz uygun iletişimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. Yüksekokulumuz birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur. İletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- *GİMER*
- İç yazışmalar
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Akıllı Telefon Uygulamaları

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI	
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07
		Sayfa No: 23 / 33

- Öğrenci Otomasyon Sistemleri
- Online platformlar (sosyal medya)
- İlan Panoları
- Toplantılar
- Telefon ve Faks
- Yüz yüze görüşmeler
- E-mail

İLGİLİ İÇ PAYDAŞ	İLETİŞİM METODU	SORUMLULAR
REKTÖRLÜK	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), <i>GİMER</i>	Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Sekreteri
AKADEMİK PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve ilgili iletişim metotları, <i>GİMER</i>	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri, Bölüm Başkanları
İDARİ PERSONEL	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve ilgili iletişim metotları, <i>GİMER</i>	Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Sekreteri
ÖĞRENCİ	Telefon, Elektronik Posta, Öğrenci Not Sistemi, Otomasyon Sistemleri, Memnuniyet Anketleri, İlan Panoları, <i>GİMER</i>	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri, Bölüm Başkanları, Öğrenci Danışmanları, Öğrenci İşleri, Birim Kalite Temsilcileri

İLGİLİ DIŞ PAYDAŞ	İLETİŞİM METODU	SORUMLULAR
YÖK Yükseköğretim Kurulu	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Online Platformlar	Yüksekokul Müdürü
Kamu Kurum ve Kuruluşları	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Sekreteri
Gaziantep Sanayisi	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Yüksekokul Sekreteri, İTAK Koordinatörü, İlgili Danışman Öğretim Görevlileri
Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları
Mezunlar	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Yüksekokul Müdürü, Müdür Yardımcıları, Bölüm Başkanları,

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 24 / 33

		Öğrenci Danışmanları, Öğrenci İşleri, Birim Kalite Temsilcileri
Kredi Yurtlar Kurumu	Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Yüksekokul Sekreteri, Öğrenci İşleri
TSE	Telefon, Elektronik Posta, Online Platformlar	Yüksekokul Müdürü, , Müdür Yardımcıları, Birim Kalite Temsilcileri

7.5 Dokümanite edilmiş bilgi

7.5.1 Genel

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz kalite yönetim sistemi dokümanite edilmiş bilgiyi ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi nasıl yöneteceğine ve dizayn edeceğine GAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü ve GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile yönlendirmektedir.

Referans Dokümanlar : GAÜN -PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü
GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz; dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaya çalışmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü
NTM-LST-01.Güncel Doküman Listesi

7.5.3 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1 Kalite yönetim sistemi ve bu standart tarafından istenen dokümanite edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilirken ve saklanırken ihtiyaç olduğu zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması, uygun şekilde korunması sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3.2 Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma, değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkarma hususlarını güvence altına almak için kişileri bilgilendirmekte ve kayıtları muhafaza etmektedir. Kalite yönetim sisteminin planlaması ve

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 25 / 33

işletimi için gerekli olduğu, Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından belirlenen dış kaynaklı doküman edilmemiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sayfasından online takip edilmekte ve güncellenmektedir. Web sayfasında güncelleme anlık olduğu için güncellemelerimiz anlık takip edilmektedir. Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen doküman edilmemiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmakta NTM-LST-03.Dış Kaynaklı Doküman Listesi'nde düzenli olarak takip edilmektedir. Dokümanlarımız Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz web sayfasından paylaşmakta ve tüm paydaşlara açık olarak sunulmaktadır. Matbu imzalı hallerinin duyurulması durumunda **KONTROLLÜ KOPYA** şeklinde Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından dağıtım yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü
GAÜN-PRD-06.Dokümanların Asılması Prosedürü
NTM-LST-01.Güncel Doküman Listesi
NTM-LST-06.Panolara Asılan Doküman Listesi

8.OPERASYON

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Yüksekokulumuz, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve bu süreçlerin gelişimini sağlamaktadır. Süreçlerin belirlenmesinde kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yürürlükteki mevzuat şartları esas alınmaktadır. Hizmetler, bu şartları karşılayacak şekilde proses kartları, prosedürler ve iş akış talimatları ile tanımlanmış olup, ilgili yasa, yönetmelik ve mevzuatlara atıfta bulunmaktadır.

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu'nun stratejik hedefleri, Hedef Eylem Planlaması dokümanı kapsamında belirlenmiş, bu hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik operasyonel faaliyetler planlanmış, gerekli insan kaynağı ve altyapı kaynakları tahsis edilmiştir.

Hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik süreçler; planlama, uygulama, izleme, değerlendirme ve iyileştirme adımlarını kapsayacak şekilde yürütülmekte, elde edilen çıktılar YGG toplantıları ve iç tetkikler aracılığıyla değerlendirilerek sürekli iyileştirme kapsamında ele alınmaktadır.

MYO hedefleri; akademik personel görevlendirmeleri, sanayi iş birliği protokolleri, danışma kurulu toplantıları, uygulamalı eğitim faaliyetleri ve sertifika programları gibi operasyonel süreçler aracılığıyla uygulanmaktadır. Bu kapsamda mesleki ve uygulamalı eğitimin geliştirilmesi, üniversite-sanayi iş birliğinin güçlendirilmesi ve kurumsal kalite kültürünün yaygınlaştırılmasına yönelik faaliyetler planlanmakta ve yürütülmektedir.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 26 / 33

Hedeflerin gerçekleşme durumu; Hedef Eylem Planlaması dokümanında tanımlı performans göstergeleri (proje sayısı, akreditasyon sayısı, memnuniyet oranları, iş birliği protokol sayıları, sertifikalı eğitim sayıları vb.) üzerinden yıllık olarak izlenmekte, izleme sonuçları bölüm başkanlıkları ve birim kalite temsilcisi tarafından değerlendirilerek YGG toplantılarında üst yönetime raporlanmaktadır.

Hizmet gerçekleştirme faaliyetleri PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsüne uygun olarak yürütülmekte, yetki ve sorumluluklar tanımlanmakta, doğrulama ve izleme metotları belirlenmekte ve kayıtlar düzenli olarak tutulmaktadır. Memnuniyet ölçümleri periyodik olarak çevrimiçi anketler aracılığıyla yapılmakta, analiz sonuçları YGG’de değerlendirilerek gerekli durumlarda eylem planları güncellenmekte, kaynak tahsisi ve performans göstergeleri revize edilerek sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar: NTM-PLN-05 Hedef Eylem Planlaması

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1 Paydaş ile iletişim

Müdürlüğümüzde paydaşlardan gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için paydaşlarımız ile etkin iletişim metotları kullanılır. Paydaş şikâyetleri ve anketleri, paydaşlarımız hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca paydaşlarımızın ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz paydaş ile iletişim kurarken; hizmetle ilgili bilgi sağlanmakta, değişiklikler dâhil tatil günlerine ilişkin tüm bilgilendirmeler anlık olarak web sayfasından sosyal medyadan yapılmaktadır. Paydaş şikâyetleri dâhil, hizmetlerle ilgili paydaşlardan geri bildirimler sağlanmasına yönelik olarak öneri şikâyet linki siteden takip edilmektedir. Ayrıca herhangi bir beklenmedik acil şikâyet durumunda anlık FRM-25.Öneri Şikâyet Formu matbu alınmakta ve yüksekokul sekreterine sunulmaktadır. Şikâyetlere dair bildirimlere en geç iki haftalık sürede cevap verilir. Bildirim kayıtları saklanır. İletişim yöntemleri; yazışmalar, bire bir ya da telefon görüşmesi, e-mail ve web sitemiz, paydaş

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 27 / 33

toplantıları, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, paydaş ziyaretleri, paydaş memnuniyet anketi, afişler, panolar, duyurular, ilanlar şeklindedir.

Referans Dokümanlar : FRM-25.Öneri Şikâyet Formu

8.2.2 Hizmetler için şartların tayin edilmesi

8.2.2.1 Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, paydaşa teklif edilecek hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz eğitim ve öğretim faaliyetine yönelik hizmet sunacağını taahhüt etmektedir. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, paydaşa hizmeti sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından belirtilen şartlar,
- Faaliyetlerle ilgili şartlar dâhil paydaş tarafından belirtilen şartlar,
- Önceden ifade edilenden farklı sözleşme veya sipariş şartları.

8.2.2.2 Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz dönemsel yapılan iyileştirme çalışmalarını dokümante etmektedir.

8.2.3 Hizmetler için şartların gözden geçirmesi

Yüksekokulumuza yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir. Hizmetler ilişkin bilgiler Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından web sayfasından ve online platformlardan paydaşlara bilgilendirmeler yapılarak değerlendirilmekte ve takip edilmektedir.

8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi

Meslek Yüksekokulumuz faaliyetlerine uygun olan görevlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir. Hizmetler için şartlar değiştiğinde Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, ilgili dokümante edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almak için duyuruları güncel tutmakta ve gerekli durumlarda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 28 / 33

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-01.Akademik Eğitim Prosesi
GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü

8.3 Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Bu madde Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından; atölyelerde öğrencilere yönelik eğitim hizmetini tamamlayacak şekilde tasarım yapılmakta olup, ilgili aşamalar proses kartlarında ifade edilmiştir.

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-01.Akademik Eğitim Prosesi
NTM-İŞA-01. Akademik Eğitim Prosesi İş Akışı

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Meslek Yüksekokulumuz Birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip satın alma faaliyetleri “Destek Prosesi” doğrultusunda gerçekleştirilir. Yüksekokulumuz Birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı kapsamında yapılmaktadır. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, Yangın Tertibatının bakımı ve kontrolü, Asansör bakım ve kontrolleri, altyapı bakımları ve personel ihtiyacı gibi durumlarda Gaziantep Üniversitesinin ilgili birimlerinden destek aldığı gibi kalibrasyonu yapılması gereken cihazların bakımlarının yapılması hususunda dış tedarikçilerden hizmet almaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm kayıtlar ve dokümanlar edilmiş bilgiler muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-02.Destek Prosesi
NTM-İŞA-02.Destek Prosesi İş Akışı
FRM-39. Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.4.2 Kontrolün tip ve boyutu

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz,

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

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 29 / 33

- b) Gaziantep Üniversitesi alt birimlerinden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgileri ve kontrolü Üniversitenin periyotlarınca takip etmekte,
- c) Dışarıdan sağlanan kalibrasyonu yapılması gereken cihazların kalibrasyon bakımlarının yapılması hususunda hizmet için takip planları doğrultusunda periyotlar kontrol etmektedir.

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-02.Destek Prosesi
NTM-İŞA-02. Destek Prosesi İş Akışı

8.4.3Dış tedarikçi için bilgi

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz,

- a) Satın Alma Birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler 2457 sayılı Kamu İhale Mevzuatı uyarınca doğrudan temin alım yolu tedarikçilere duyurulur.
- b) Gaziantep Üniversitesi alt birimlerinden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgiler takip eden teknik personeller ve birim kalite temsilcileri tarafından sağlandığı gibi,
- c) Dışarıdan sağlanan kalibrasyonu yapılması gereken cihazların kalibrasyon bakımlarının yapılması hususunda hizmet sunacak firma için cihazın bilgileri saklanmakta ve firma için temin edilmektedir.

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet sunumunun kontrolü

Meslek Yüksekokulumuz hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve proses/prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir. Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümante edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:

- 1) Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
- 2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar proseslerde açıklanmıştır.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 30 / 33

- b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını cihaz takip planlarında listelenmiştir,
- c) Proses veya çıktılarının kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmakta ve kayıtlar muhafaza edilmektedir,
- d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve ortam sağlanmakta ve kayıtlarla kontrol edilmektedir,
- e) Her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirilmesi yönetim tarafından güvence altına alınmaktadır,
- f) Elde edilen çıktılarının sonraki izleme veya ölçümle doğrulanmadığı durumda, hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetinin tekrarlanması proses gözden geçirme periyotlarına göre takip edilmekte ve YGG toplantılarında görüşülmektedir,
- g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesine dair havuz ölçümlerinde hata payları belirtilmekte ve önlemler alınmaktadır.

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-01.Akademik Eğitim Prosesi

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, hizmetin sunumuna dair oluşturduğu proses ile bunu tanımlamakta ve performans kriterleri ile takibini yapmaktadır. Meslek Yüksekokulumuz sunduğu hizmete ait süreçleri izlemek ve raporlamaktadır. Öğrencilere ait bilgiler öğrenci bilgi sistemi üzerinden takip edilmektedir.

8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece, Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina göstermektedir. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, kullanım için veya kendi ürünü ve hizmetiyle birleştirilecek Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti korumakta ve güvenliğini sağlamaktadır. Ancak direk hizmet alıcı tarafların özel mülkiyetine giren hizmet süresi içindeki mülkiyetlerin muhafazası kişiye aittir. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir. Öğrencilerimizin resmi evrakları öğrenci işlerinde saklanmaktadır.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 31 / 33

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-01.Akademik Eğitim Prosesi
FRM-22.Sınav Evrakı Zarfı
FRM-23.Ders Yoklama Listeleri Zarfı

8.5.4 Muhafaza

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, hizmet sunumu sırasında meydana gelen tüm çıktıları muhafaza etmektedir. Yüksekokulumuz birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Öğrenci başvuru ile ilgili tüm evraklar arşiv deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilir. Kurum içi yapılan yazışmalar EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) de arşivlenmektedir. Akademik Personel ile İdari Personele ait özlük dosyaları Yüksekokul arşivinde muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar : NTM-PRS-01.Akademik Eğitim Prosesi
GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Bu madde Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz tarafından; kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkartılabilmektedir. Eğitim-Öğretimi Hizmetleri sürecinde teslimat sonrası faaliyetler uygulanmamaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Meslek Yüksekokulumuzda, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim amirleri) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. Bu süreçler iş akışlarında ifade edilmiştir.

8.6 Hizmet sunumu

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. Hizmetlerin paydaş sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda paydaş tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemektedir. Hizmet sağlayıcılar tarafından düzenli bilgi aktarımları yapılmakta uygun ortam sağlanmaktadır. Meslek Yüksekokulumuzda, öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun şekilde sunulmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 32 / 33

içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı yâda yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz prosesler süresince ürünün/hizmetin korunması proseslerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar yazılı Elektronik Belge Yönetim Sistemi(EBYS) sisteminden depolanmakta ayrıca Arşiv Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: İş Akışları

8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

8.7.1 Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almaktadır. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri kontrol etmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespiti için uygun olmayan ürüne de uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
NTM-LST-05.Düzeltilici Faaliyet İzleme Formu Listesi
FRM-43.Düzeltilici Faaliyet Formu

8.7.2 Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almakla birlikte yukarıdaki maddede belirtilen tüm dokümanları muhafaza etmektedir.

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Genel

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz; paydaş memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğinin farkındalığı ile geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemleri, izleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini, izleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiği iş akışlarında belirlemiştir. Ayrıca tüm dokümanlar muhafaza edilmektedir. Meslek Yüksekokulumuz birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 33 / 33

Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Kalite El Kitabı'nın 4. Kuruluşun Bağlamı maddesinde belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Meslek Yüksekokulumuz birimlerinde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az iki kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü
FRM-43.Düzeltilici Faaliyet Formu

9.1.2 Paydaş Memnuniyeti

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, hizmet verdiği paydaşlarının verilen hizmete dair algılamaları, düşünceleri ve davranışlarına ilişkin olarak paydaş memnuniyet ölçümleri ve hizmet veren iç paydaşlarının hizmet sunarken karşılaştıkları davranış, hizmet sunulan ortama ilişkin algılamaları düşüncelerine dair personel memnuniyet ölçümleri yapmaktadır. Bu kapsamda; iç ve dış paydaşlarına ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için paydaş memnuniyet anketleri dönemlik bazda, personel memnuniyet anketleri ise yıllık bazda online olarak yapılmaktadır. Ayrıca Meslek Yüksekokulumuz öğrencileri ve personelleri için şikâyet formları ve dilek/öneri formu oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
FRM-25.Öneri Şikâyet Formu
FRM-43.Düzeltilici Faaliyet Formu

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, izleme ve ölçümde;

- Paydaş memnuniyet verileri,
- Personel Memnuniyet verileri,

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 34 / 33

- c) Kalite yönetim sisteminin performans verileri,
- ç) İç Tetkik sonuçları,
- d) Risk ve fırsatlara dair veriler,
- e) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme verileri kullanılmakta birlikte 5'li likert derecelendirmesi ile yapılan analiz değerlendirmeleri kullanılmaktadır. Ayrıca analiz sonuçları SWOT ve PEST analizlerine göre değerlendirmesi yapılarak YGG toplantısına sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-05- Sürekli İyileştirme Prosedürü
GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü
NTM-LST-05.Düzeltilici Faaliyet İzleme Formu Listesi
FRM-43.Düzeltilici Faaliyet Formu

9.2 İç tetkik

9.2.1. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, kalite yönetim sisteminin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için İç Tetkik Prosedürü hazırlamış ve bu çerçevede iç tetkikler yapmaktadır. *İç tetkik raporu, düzeltici faaliyetler ve öneriler tetkik esnasında Kalite Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden çevrimiçi olarak hazırlanmaktadır.*

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü

9.2.2. Tetkikler faaliyetlerin durumu ve önceki tetkik sonuçları dikkate alınarak en az yılda iki defa şeklinde planlanmaktadır. İç kalite tetkikleri, tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumluluğu olmayan tarafsız ve eğitim almış tetkikçiler tarafından yapılmaktadır.

Denetimlerin planlanması ve uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların saklanması ile ilgili kurallar dokümante edilmiş İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmıştır. Denetlenen alanın faaliyetlerinden sorumlu yönetim, tespit edilen uygunsuzluğu ve sebebini bir gecikme olmadan ortadan kaldırılacak şekilde faaliyetleri başlatmaktadır. Takip faaliyetleri uygulanan faaliyetlerin doğrulanmasını ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını içermektedir. Tetkik programının uygulandığının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olan raporlar, iç tetkik soru listeleri ve tetkik sırasında açılması önerilen Düzeltici/Önleyici Formlar muhafaza edilmektedir.

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1 Genel

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 35 / 33

Üst yönetim, Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüzün kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüzün stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir.

Referans Dokümanlar : GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
FRM-46.YGG Toplantı Tutanağı

9.3.2 Yönetimin gözden geçirme girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı gündemine; önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu, kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler, paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler, kalite amaçlarına erişme derecesi, proses performansı ile hizmetlerin uygunluğu, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler, izleme ve ölçme sonuçları, tetkik sonuçları, dış tedarikçilerin performansı, kaynakların varlığı, risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği, iyileştirme için fırsatlar dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

9.3.3 Yönetimin gözden geçirme çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Birim Kalite Temsilcileri sorumludur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

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

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder. Bu kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü süresince muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 36 / 33

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz iyileştirme için fırsatları tayin etmeli ve seçmeli, paydaş şartlarını karşılamak ve paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar; şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak şeklinde planlanmaktadır.

Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi için yöntemler belirlemiştir. Oluşturulan öneri sistemi ve toplanan veriler yardımı ile istatistiksel teknikler kullanılarak sürekli gelişmeye ve iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz; iletişim, yönetim gözden geçirmesi, iç denetim, doğrulama sonuçlarının analizi, kontrol önlemi kombinasyonlarının geçerli kılınması düzeltici faaliyetler ve kalite yönetim sisteminin güncellenmesi, prosesleri ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmesini sağlamaktadır.

10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

10.2.1. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz hizmet sunumu sırasında her türlü şekilde ortaya çıkabilecek uygunsuzluk oluştuğunda; uygunsuzluklara dair uygunsuzluğu tespit etmek ve izlemek için GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedüründe belirlenen yöntemlere göre tespitini yapar ve FRM-43. Düzeltici Faaliyet Formu ile izlemeyi gerçekleştirir. İzleme listesinde bu formların takibini yapar ve önlemlerini alır.

Ayrıca; bu durumların tekrar oluşmamasına meal vermemek için sebepleri kök sebep analizleri ile araştırılır ve potansiyel nedenler ortadan kaldırılmasına dair düzeltici faaliyet işlemleri takip edilir.

Referans Dokümanlar: GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü

FRM-43. Düzeltici Faaliyet Formu

10.2.2. Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz bu kayıtlara ilişkin olarak form ve ihtiyaç durumunda tutulan matbu tutanakları muhafaza etmektedir. Yapılan izlemler izleme listesi ile takip edilmekte ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları YGG toplantısı gündemine sunulmaktadır.

10.3. Sürekli iyileştirme

Merkezimiz kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; süreçlerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, altı aylık periyotlarla YÖK araştırma merkezi performans

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABI		
Doküman Kodu: NTM-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 02.03.2018	Revizyon Tarihi/No: 09.05.2025/07	Sayfa No: 37 / 33

göstergelerinin izlenmekte ve değerlendirme sonuçları YGG toplantılarında görüşülerek çıktılarını takip edilmektedir. Süreçlerde, FRM-47. İzleme ve Performans Kriterleri Tablosu üzerinden takip edilmektedir., Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

Referans Dokümanlar : *GAÜN-PRD-05.Sürekli İyileştirme Prosedürü*
GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü
GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
NTM-PLN-07 Risk Plan

HAZIRLAYAN (22.05.2018)	KONTROL EDEN(22.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)	ONAYLAYAN(24.05.2018)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Meslek Yüksekokul Müdürü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/>internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.