

2018



**KAVRAM**  
**MESLEK YÜKSEKOKULU**

# KALİTE EL KİTABI

Tüm süreçlerini ISO-9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) gereklerine göre yürüten İzmir Kavram Meslek Yüksekokulunun; bu Kalite El Kitabının; Kalite Yönetim Sistemini, Kalite Politikasını, Hedeflerini ve Dokümente Edilmiş Bilgiyi kapsadığını ve Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliğine uygun olduğunu taahhüt ederiz



 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>1/44</b>

	<b>Konular</b>	<b>Sayfa</b>
<b>A.</b>	<b>Kalite El Kitabının Amacı</b>	
<b>B.</b>	<b>İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Hakkında Genel Bilgi</b>	
<b>C.</b>	<b>Revizyon Bilgileri</b>	
<b>D.</b>	<b>Kalite Yönetim Sisteminin Amaçlanan Sonuçlara Ulaşabilme Yeteneğini Etkileyen İç ve Dış Hususlar</b>	
<b>E.</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar ve Bunların Beklentileri</b>	
<b>1.</b>	<b>İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı</b>	
<b>1.1</b>	<b>Hariç Tutulmalar</b>	
<b>1.2</b>	<b>Organizasyon Şeması</b>	
<b>1.3</b>	<b>Görev, Yetki ve Sorumluluklar</b>	
<b>2.</b>	<b>Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar</b>	
<b>3.</b>	<b>Genel Kavramlar, Tanımlar ve Terimler</b>	
<b>4.</b>	<b>Meslek Yüksekokulunun Bağlamı</b>	
<b>4.1</b>	<b>Meslek Yüksekokulunun ve Bağlamının Anlaşılması</b>	
<b>4.2</b>	<b>İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması</b>	
<b>4.3</b>	<b>Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi</b>	
<b>4.4</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</b>	
<b>5.</b>	<b>Liderlik</b>	
<b>5.1</b>	<b>Liderlik ve Taahhüt</b>	
<b>5.1.1</b>	Genel	
<b>5.1.2</b>	Öğrenci Odaklılık	
<b>5.2</b>	<b>Politika</b>	
<b>5.2.1</b>	Kalite Politikasının Oluşturulması	
<b>5.2.2</b>	Kalite Politikasının Duyurulması	
<b>5.3</b>	<b>Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar</b>	
<b>6.</b>	<b>Planlama</b>	
<b>6.1</b>	<b>Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri</b>	
<b>6.2</b>	<b>Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama</b>	
<b>6.3</b>	<b>Değişikliklerin Planlanması</b>	
<b>7.</b>	<b>Destek</b>	
<b>7.1</b>	<b>Kaynaklar</b>	
<b>7.1.1</b>	Genel	
<b>7.1.2</b>	Kişiler	
<b>7.1.3</b>	Altyapı	
<b>7.1.4</b>	Proseslerin İşletimi için Ortam	
<b>7.1.5</b>	İzleme ve Ölçme Kaynakları	
<b>7.1.6</b>	Kurumsal Bilgi	
<b>7.2</b>	<b>Yetkinlik</b>	
<b>7.3</b>	<b>Farkındalık</b>	
<b>7.4</b>	<b>İletişim</b>	
<b>7.5</b>	<b>Dokümante Edilmiş Bilgi</b>	
<b>7.5.1</b>	Genel	
<b>7.5.2</b>	Doküman Oluşturma ve Güncelleme	
<b>7.5.3</b>	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	



	Konular	Sayfa
<b>8.</b>	<b>Operasyon</b>	
<b>8.1</b>	<b>Operasyonel Planlama ve Kontrol</b>	
<b>8.2</b>	<b>Yükseköğrenim Hizmetleri için Şartlar</b>	
<b>8.2.1</b>	Öğrenci ile İletişim	
<b>8.2.2</b>	Verilen Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	
<b>8.2.3</b>	Verilen Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	
<b>8.2.4</b>	Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	
<b>8.3</b>	<b>Verilen Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi</b>	
<b>8.3.1</b>	Genel	
<b>8.3.2</b>	Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	
<b>8.3.3</b>	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	
<b>8.3.4</b>	Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	
<b>8.3.5</b>	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	
<b>8.3.6</b>	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	
<b>8.4</b>	<b>Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü</b>	
<b>8.4.1</b>	Genel	
<b>8.4.2</b>	Kontrolün Tipi ve Boyutu	
<b>8.4.3</b>	Dış Tedarikçi için Bilgi	
<b>8.5</b>	<b>Verilen Hizmetlerin Sunumu</b>	
<b>8.5.1</b>	Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü	
<b>8.5.2</b>	Tanımlama ve İzlenebilirlik	
<b>8.5.3</b>	Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	
<b>8.5.4</b>	Muhafaza	
<b>8.5.5</b>	Teslimat Sonrası Faaliyetler	
<b>8.5.6</b>	Değişikliklerin Kontrolü	
<b>8.5.7</b>	Tanımlama ve İzlenebilirlik	
<b>8.6</b>	<b>Hizmet Sunumu</b>	
<b>8.7</b>	<b>Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü</b>	
<b>9.</b>	<b>Performans Değerlendirme</b>	
<b>9.1</b>	<b>Genel</b>	
<b>9.2</b>	<b>İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme</b>	
9.1.1	Öğrenci Memnuniyeti	
9.1.2	Analiz ve Değerlendirme	
<b>9.2</b>	<b>İç Tetkik</b>	
<b>9.3</b>	<b>Yönetimin Gözden Geçirmesi</b>	
9.3.1	Genel	
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	
<b>10.</b>	<b>İyileştirme</b>	
<b>10.1</b>	<b>Genel</b>	
<b>10.2</b>	<b>Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet</b>	
<b>10.3</b>	<b>Sürekli İyileştirme</b>	
	<b>Sonuç ve Değerlendirme</b>	

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>3/44</b>

## ÖNSÖZ

“Kalite’li Yolculuk” sloganıyla küreselleşen dünyanın hızla değişen şartlarına ayak uydurabilmek adına çıktığımız yolda tüm paydaşlarımıza verdiğimiz hizmet süreçlerimizde etkinliği, etkililiği ve verimliliği sürekli iyileştirerek sürdürülebilir başarıya ulaşabilmek amacıyla Üniversitemizde Kalite Yönetim Sistemi (KYS) oluşturulmuştur.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanan ve tarafımca onaylanan bu el kitabı, Meslek Yüksekokulumuzun tüm birimlerinde yüksek ve sürdürülebilir kalite anlayışının içselleştirilmesi ve belgelendirilmesi için gerekli olan sistemin tüm kuruluş şartlarını içermektedir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Yönetimi olarak Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki Liderlik, Planlama, Destek, Operasyon, Performans Değerlendirme ve İyileştirme süreçlerinde beklentileri en üst düzeyde karşılama kararlılığında olduğumuzu ve tüm İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu çalışanlarının da aynı hassasiyeti göstereceğinden hiç şüphemizin olmadığını önemle belirterek kalite çalışmalarına katkı sağlayan herkese şükranlarımı sunarım.

Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN  
Müdür

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>4/44</b>

#### **A. İZMİR KAVRAM MESLEK YÜKSEKOKULU KALİTE EL KİTABININ AMACI**

Kalite El Kitabı;

- İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda toplam performansın iyileştirilmesi ve sürdürülebilir bir kalkınma için kurumsallaşmanın gerçekleştirilmesi,
- Kapsam ve amaçlar ile ilişkilendirilen risklerin ve fırsatların belirlenmesi,
- Müşteri (öğrencilerimiz, öğrenci velileri, çalışanlarımız ve mezunlarımızın çalışacakları sektörlerdeki yetkililer) şartlarını ve yasal şartları karşılayan ürün ve hizmetleri sürekli sağlama yeteneğinin kazanılması,
- Müşteri memnuniyetini sağlamak için fırsatların oluşturulması,
- TS EN ISO 9001:2015 KYS şartlarına uygun olduğunu gösterme yeteneği elde ederek diğer üniversitelere karşı rekabet avantajının sağlanması,
- Uygun olmayan çıktıların hizmet olarak sunulmasının önlenmesi ve kontrol altında tutularak iyileştirilmesinin sağlanması,
- Mevcut Kalite Yönetim Sisteminin işleyişinin daha sistematik ve periyodik hale getirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>5/44</b>

## B. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Hakkında Genel Bilgi

### İZMİR KAVRAM MESLEK YÜKSEKOKULU KURUMSAL KİMLİK

<b>Kurumun Adı</b>	: İZMİR KAVRAM MESLEK YÜKSEKOKULU
<b>Bağlı Olduğu Kuruluş</b>	: YÜKSEKÖĞRETİM KURULU BAŞKANLIĞI
<b>Faaliyet Gösterdiği Sektör</b>	: YÜKSEKÖĞRETİM
<b>Kuruluş Tarihi</b>	: 2008
<b>Bütçesi</b>	: Özel Bütçe
<b>İlgili Mevzuat</b>	: 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

#### Temel İletişim Bilgileri:

Prof. Dr. DERMAN DÜÇÜKALTAN – Yüksekokul Müdürü  
Oğuzlar Mah. 1251/2 Sk. No:8 35320 Konak/İZMİR  
Tel:444 91 34, e-posta: mudur@kavram.edu.tr

Saliha ERTAN – Yüksekokul Sekteri  
Oğuzlar Mah. 1251/2 Sk. No:8 35320 Konak/İZMİR  
Tel: 444 9 134 - 7021, e-posta: saliha.ertan@kavram.edu.tr

#### Destek İletişim Bilgileri:

Barış ATALAY – Kalite Koordinatörü  
Oğuzlar Mah. 1251/2 Sk. No:8 35320 Konak/İZMİR  
Tel: 444 9134 / 7201 e-posta: kalite@kavram.edu.tr

Kurum internet sayfası: [www.kavram.edu.tr](http://www.kavram.edu.tr)

Kurum kalite süreçleri ile ilgili internet sayfaları:

- AKTS Bilgi Paketi: <http://ects.edu.tr/>
- EUA Bilgi Paketi: <http://eua.edu.tr/>
- Stratejik Planlar: <http://kalite.kavram.edu.tr/54/raporlar/stratejik-plan>
- Öz-değerlendirme çalışmaları: <http://kalite.kavram.edu.tr/>
- Memnuniyet araştırmaları: <http://kalite.kavram.edu.tr/>
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi: <http://kalite.kavram.edu.tr/>

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>6/44</b>

## Tarihsel Gelişim

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, “Kavram Eğitim Vakfı tarafından 12.07.2008 tarih ve 2008/13861 sayılı Bakanlar Kurulu” kararıyla kurulmuş bir vakıf yükseköğretim kurumudur.

2008–2009 akademik yılında eğitim-öğretime başlamıştır. Daha sonra; 15 Mart 2018 Tarihli ve 30361 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan ve 2018 /11351 Bakanlar Kurulunun, “İstanbul İlinde Bulunan İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu’nun Merkezinin İzmir’e Taşınması ve Adının İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Olarak Değiştirilmesi Hakkında Karar” gereği ile 2018-2019 Akademik yılında İzmir’de eğitim ve öğretim hayatına başlamıştır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, meslek eğitimi alanında Türkiye’de var olan boşluğu doldurmak, nitelikli ara eleman ihtiyacını karşılamak ve aynı zamanda yükseköğretimin ileri aşamalarına geçişi de (DGS) sağlamak amacıyla faaliyet göstermektedir. Yüksekokulun yönetim organları yüksekokul müdürü, yüksekokul kurulu ve yüksekokul yönetim kuruludur.

Kavram Meslek Yüksekokulu kuruluşundan itibaren ve İzmir’e taşınmaya kadar 22’si ikinci öğretim olmak üzere 58 ön lisans programına ulaşmıştır. Taşınma işlemi gerçekleştirildikten sonra İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 27 programla eğitim öğretime başlamıştır. Kurumda şu an İstanbul Çengelköy Yerleşkesi’nde 2.004, İzmir Yerleşkesi’nde 604 olmak üzere toplam 2608 aktif öğrenci bulunmaktadır.

Kurumda 168 akademik personel ve 95 idari personel ile toplam çalışan sayısı 263’tür.

Ayrıca, 2018 Eylül ayında başlanmış olan TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları da sürdürülmektedir.

Meslek Yüksekokulumuz, seçkin ve deneyimli akademik ve idari kadrosuyla, çağın gelişim ve beklentilerine göre güncelleştirilen programlarıyla; akademik altyapı olanaklarının (laboratuvar, bilgi ve belge merkezi, internet erişimi, vb.) çeşitliliği ve zenginliğiyle; katılımı özendirilen sosyal ve kültürel etkinlikleriyle ve kurumsallaşmasını büyük ölçüde tamamlamış olarak Türk Yükseköğretim Sistemi içindeki saygın yerini almıştır.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>7/44</b>

### Kuruluş ve Yerleşim

İzmir ili Konak ilçesinde yerleşkesi bulunmaktadır. Aşağıdaki Akademik ve İdari Birimler ile hizmet vermektedir:

Programlar	
Adalet	İlk ve Acil Yardım
Ağız ve Diş Sağlığı	İnşaat Teknolojisi
Ameliyathane Hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği
Anestezi	Lojistik
Aşçılık	Makine
Bankacılık ve Sigortacılık	Mimari Restorasyon
Bilgisayar Programcılığı	Radyo ve Televizyon Programcılığı
Çocuk Gelişimi	Sağlık Kurumları İşletmeciliği
Dış Ticaret	Sosyal Hizmetler
Diyaliz	Spor Yönetimi
Fizyoterapi	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik
Grafik Tasarım	Tıbbi Laboratuvar Teknikleri
Halkla İlişkiler ve Tanıtım	Uygulamalı İngilizce ve Çevirmenlik
İnsan Kaynakları Yönetimi	

Yüksekokul Sekreterliği
Bilgi İşlem
Yazı İşleri
Personel İşleri
Öğrenci İşleri
Basın Tanıtım ve Halkla İlişkiler
Sağlık, Kültür ve Spor
Mali İşler
Kütüphane ve Dokümantasyon
İdari Destek ve Teknik Hizmetler

### İlgili Dokümanlar

**LS.004 Birimler Listesi**



 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>8/44</b>

## Misyon

Reel sektörün ihtiyaçlarını dikkate almak suretiyle gelişen teknolojik yeniliklere uyumlu mesleki eğitim ortamı hazırlayarak, analitik ve eleştirel düşünebilen, hayal edebilen etik değerleri önemseyen, mesleki ve sosyal sorumlulukları başarı ile yerine getiren, bilgiyi beceriye dönüştürebilen, meslek elemanları yetiştirmektir.

## Vizyon

Mesleki eğitim alanında yenilikçi ve öncü bir yükseköğretim kurumu olmak.

## Temel Değerler

- **Yenilikçilik**

Gelişen teknolojileri yakından takip ederek, eğitim programları vasıtasıyla öğrencilerimize yansıtılmak

- **Öğrenme merkezli olmak**

Öğrencilerimizde öğrenme ihtiyacı ortaya çıkarmak suretiyle öğrenme konusunda istekli olmalarını sağlamak

- **Katılımcılık**

İşverenler başta olmak üzere, toplumun ve bölgenin ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak eğitim vermek

- **Sürekli gelişme**

Eğitim programları ve yönetiminde daha ileriye gitmek için çaba ve arayış içinde olmak

- **Kalite**

Eğitim ve Kurumsal yönetim iş süreçlerini, kalite standartlarına uygun bir şekilde yürütmek suretiyle güvence altına almak

- **Toplumsal sorumluluk**

Öğrencilerimize, mezun olduklarında toplumun ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alacak şekilde mesleklerini icra etmelerini sağlayacak şekilde eğitim, uygulama ve sosyal sorumluluk fırsatı sunmak

- **Duyarlılık**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>9/44</b>

Öğrencilerimize mesleklerin icrasında, doğa, tarih ve kültürel değerler ile dezavantajlı grupları anlama ve gerekli hassasiyeti gösterecek şekilde eğitim ortamı sunmak.

### **Stratejik Amaçlar**

Stratejik Amaç 1	: Güçlü bir kurumsal yapı oluşturmak
Stratejik Amaç 2	: Ulusal ve uluslararası tanınırlığı artırmak, kurumsal kimliği ve imajı geliştirmek
Stratejik Amaç 3	: Eğitim öğretim kalitesini artırmak, altyapı ve kaynaklarını geliştirmek
Stratejik Amaç 4	: Araştırma geliştirme ve yayın faaliyetlerini artırmak
Stratejik Amaç 5	: Topluma sunulan hizmetleri ve paydaşlarla ilişkileri geliştirmek
Stratejik Amaç 6	: Uluslararası işbirliklerini geliştirmek

### **İlgili Dokümanlar**

**RP.001.Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) - 2018**

**PL.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016-20 Stratejik Planı**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>10/44</b>

### C. Revizyon Bilgileri

LS.001’de tüm Kalite Dokümanları Listesi ve revizyon bilgileri verilmektedir.

#### İlgili Dokümanlar

LS.001.Kalite Dokümanları Listesi

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	11/44

### D. Kalite Yönetim Sisteminin Amaçlanan Sonuçlara Ulaşabilme Yeteneğini Etkileyen İç ve Dış Hususlar

<b>İç Hususlar</b>	Değerler
	Kurumsal Kültür
	Bilgi
	Akademik Personel
	İdari personel
	Alt Yapı
	Liderlik
	Finansal koşullar
<b>Dış Hususlar</b>	YÖK
	BBS
	MEB
	Maliye Bakanlığı
	Teknoloji
	Akademik Personel (dışarıdan gelen)
	Endüstri
	Odalar
	Ülke konjektürü

Meslek Yüksekokulumuzda, TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, Dokümante edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu çerçevede Meslek Yüksekokulumuzun kalite politika, hedef ve kalite yönetim sistemi planlamasını etkileyebilecek hem iç hem de dış hususları dikkate alması gerekliliği bulunmaktadır. Bu gereklilikler doğrultusunda; yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış hususları belirlenmiştir. Bu hususlar kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

İç hususlar; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

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

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu bünyesinde her beş yılda bir Kalite Koordinatörlüğü tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>12/44</b>

SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren 5 **yıllık** Stratejik Plan düzenlenmektedir.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>13/44</b>

### E. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar ve Bunların Beklentileri

İLGİLİ TARAF	BEKLENTİ / İHTİYAÇLAR	İLGİLİ TARAFIN ŞARTLARI
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Mevzuata uygun Ön-Lisans hizmetlerinin gerçekleşmesi	LS.005 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununda yer alan mevzuat şartları
Müdürlük	Mevzuata uygun Ön-Lisans hizmetlerinin gerçekleşmesi	LS.005 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununda yer alan mevzuat şartları
Tedarikçiler	Mevzuata uygun satın alma şartlarının uygulanması ile satın almaların gerçekleştirilmesi	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
Diğer Üniversiteler	Yatay ve Dikey Geçiş işlemlerinde uygunluk ERASMUS hareketliliğinin sağlanması	LS.005 YÖK Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yandal ile Kredi Transferi Yapılmasına İlişkin Yönetmelik LS.005 KIMO Erasmus+ K 103 Programı Öğrenci- Personel Hareketliliği Başvuru Sistemi
BBS	ISO 9001:2015 şartlarına uygunluk	ISO 9001:2015 şartları LS.005 TS EN ISO 90012015 Kalite Yönetim Şartları
CİMER	Söz konusu şikâyetlerle ilgili bilgi ve açıklamanın yapılması	İlgili genelge
İdari ve Akademi Personel	Çalışan onuruna yakışır çalışma ortamı istek ve beklentileri	LS.005 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu LS.005 4857 Sayılı İş Kanunu LS.005 2547 Sayılı Kanun
Öğrenciler	Eğitim hakkı	Dış kaynaklarda öğrencilerle ilgili tüm mevzuat

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

Paydaş analizi KYS.PR.002.Paydaş ve Risk Analizi Prosedürü ile tarif edilmiştir.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>14/44</b>

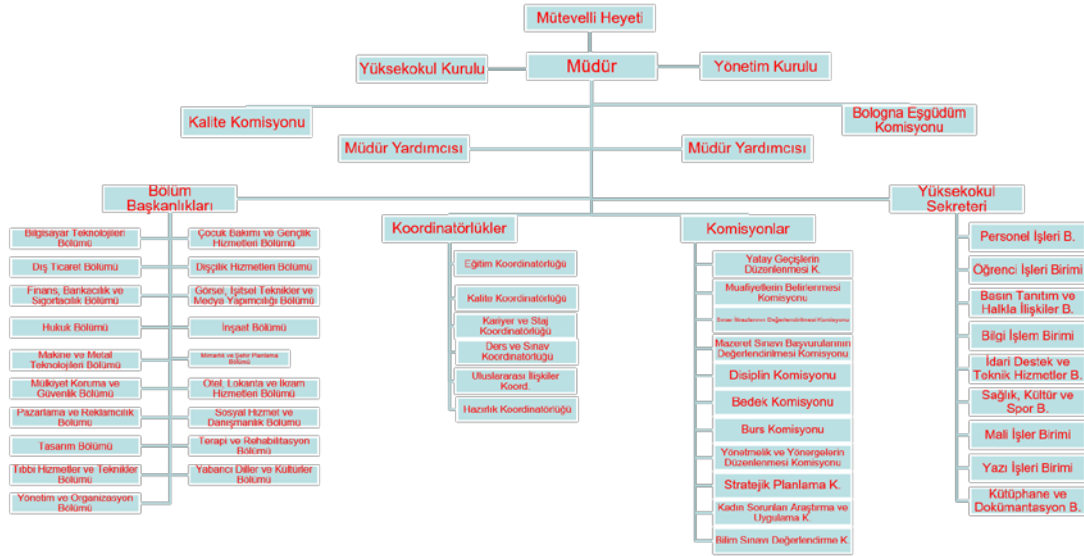
## 1. KAPSAM

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nun, 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. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek, yasal mevzuat şartlarda dahil olmak ve üçüncü taraflara İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

### 1.1 Hariç Tutulmalar

Kapsam dışı bırakılan maddeler	Kapsam Dışı Tutma Gerekçesi
--	--

### 1.2 Organizasyon Şeması



### 1.3 Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Tüm İş Tanımları KYS web sayfasında ve mail olarak paylaşılmıştır.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulunun kalite yönetim sistemi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak oluşturulmuştur. Kalite El Kitabının hazırlanmasındaki amaç, kalite

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>15/44</b>

yönetim sistemini oluşturan prosedürlere-iş akışlarına atıflar yaparak ve bu proseslerin birbirleri ile olan ilişkisini tarif ederek, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulunun yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamaktır.

TS EN ISO 9000:2015 standardı 2. maddesine göre, standart maddelerinde yapılan atıflarda ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi - Esaslar ve Terimleri dikkate alınmıştır. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulunun; faaliyet alanına ilişkin olarak yasal mevzuat kapsamında çeşitli dokümanlar kullanmakta ve bunlar yasal mevzuat çerçevesince takip edilmektedir.

**İlgili Dokümanlar:** LS.005.Dış Kaynaklı Doküman Listesi

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

#### **Ürün:**

“Ürün” tanımı ISO 9000 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. İzmir Kavram MYO eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle İzmir Kavram MYO-KYS kapsamında ürün terimi yerine “**hizmet**” terimi kullanılmıştır.

#### **Müşteri:**

ISO 9000 standardında “Müşteri”, “ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış olup müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususu belirtilmiştir. Müşteri sözcüğü Türk Dil Kurumuna göre “hizmet, mal vb. alan ve karşılığında ücret ödeyen kimse” olarak tanımlanmaktadır ve günlük yaşamda genelde ticari bir ilişkiyi çağrıştırmaktadır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nun müşterisi eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler ve bu bağlamda da, öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan iç ve dış paydaşlarımız da mevcuttur. Toplum, diğer işletmeler, ilişkide bulunulan diğer kamu kuruluşları, veliler, üniversite çalışanları, vb. örnek olarak gösterilebilir. Anılan örnekler kimi zaman hem dış hem de iç müşteri olabilme özelliğindedir. Temel olarak üniversite çalışanları ve öğrenciler iç müşteri olarak değerlendirilmektedir.



 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>16/44</b>

Eğitim ve öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olma yapımızdan dolayı “Müşteri” tanımı İzmir Kavram MYO-KYS kapsamında “Öğrenci” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar da “Paydaş” olarak ifade edilecektir.

## **İlgili Dokümanlar**

**LS.005.ISO 19011**

**LS.005.TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar**

## **4. MESLEK YÜKSEKOKULUNUN BAĞLAM**

### **4.1 Meslek Yüksekokulu ve Bağlamının Anlaşılması**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nun, 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 sürekli iyileştirilmesi için karşılanması gerekli yasal mevzuat şartlarda dahil olmak üzere gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Bağlam, Üniversitemizin amaçlarına ulaşabilme yeteneği üzerinde etkili olmaktadır. Bu nedenle İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir.

İç faktörler; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

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

Kurum kültürümüz, iç paydaşlarımızın kalite kültürüne yaklaşımı ve bu konuda gösterdikleri performans iç bağlamı oluşturan unsurlardır. Ayrıca İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu bünyesinde beş yılda bir Kalite Birimi tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

**Madde D'**de iç ve dış bağlam detaylı olarak belirtilmiştir. Tüm bağlam YGG'de değerlendirilmektedir.

**İlgili doküman: PL.001 İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016-2020 Stratejik Planı (V.2)**

### **4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>17/44</b>

anketler vasıtası ile ölçülür. Tüm bu ihtiyaç ve beklentiler YGG’de değerlendirilmektedir. **Madde E**’de tüm ilgili taraflar ve beklentilerinin ne ile karşılanacağı belirtilmiş ve PR.002 Paydaş ve Risk Analizi Prosedürü ile tarif edilmiştir.

#### **İlgili Dokümanlar:**

**KYS.PR.002.Paydaş ve Risk Analizi Prosedürü**

**KYS.FR.006.Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu**

**PL.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016-2020 Stratejik Planı (v.2)**

#### **4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu öğrenci odaklı bir Meslek Yüksekokulu olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

Meslek Yüksekokulumuz iç ve dış hususları, ilgili tarafların şartları ve ürettiğimiz hizmet çerçevesinde; Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : **“Yükseköğretim Hizmetleri”** olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi; meslek yüksekokulumuzun İzmir Kampüsünde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

#### **4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu’nda; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı çerçevesinde hazırlanmış ve dokümante edilmiştir. Sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>18/44</b>

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu bilinçle, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda hizmet kalitesini ve ilgili tarafların kapsam dahilinde memnuniyetini etkileme olasılığı olan tüm girdi ve çıktılar tanımlanarak; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'da bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

TS EN ISO 9001:2015 standardında tanımlanan Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al (PUKO) “döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren “proses yaklaşımı” modeli baz alınarak oluşturulmuş ve uygulamaya alınmıştır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu; KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Kaplumbağa Şemalarında, Proses Kartlarında ve Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur.

LS-001 Kalite Dokümanları Listesi Kalite El Kitabı'nın eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılır.

## **İlgili Dokümanlar**

**LS.005 TS EN ISO 9001:2015**

**RP.001.Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) - 2018**

**PL.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016-2020 Stratejik Planı (V.2)**

**LS-001.Kalite Dokümanları Listesi**

**KŞ.001.006 Kaplumbağa Şemaları**

**SR.001-011.Süreç Kartları**

### **5. Liderlik**

#### **5.1.Liderlik ve Taahhüt**

##### **5.1.1. Genel**

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

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>19/44</b>

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

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

#### **İlgili Dokümanlar:**

**KYS.PR.003.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

**KYS.PR.004.Sürekli İyileştirme Prosedürü**

**RP.001.Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) - 2018**

#### **5.1.2. Öğrenci Odaklılık**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

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

Başarıyı ölçme ve değerlendirme konusunda da mümkün olduğunca çok çeşitlilik sunulmaktadır. Her bir dersin dönem sonu değerlendirme sisteminde; devam, laboratuvar, uygulama, alan çalışması, derse özgü staj, ödev, sunum, proje, seminer, kısa sınav, dinleme, ara sınav ve final sınavı ölçütlerinden birden fazlası kullanılmaktadır.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>20/44</b>

Ders tanımları ve programları öğrenciyle önceden mutabakata varılmış olması amacıyla her dönem başında yine internet sitemizden ilan edilmektedir. Böylece öğrenci bir derste ne şekilde değerlendirileceğini, dersin sonunda elde edeceği kazanımları tutarlı bir biçimde görebilmektedir.

Öğrencilerin her bir dersle ilgili düşünceleri, dönem sonunda Öğrenci Bilgi Sisteminde yer alan ve notlarını görmek için doldurmaları gereken anketlerle ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Böylece programların yürütülmesinde öğrencilerin aktif rol almaları teşvik edilmektedir.

Sağlık, Kültür ve Spor Birimi aracılığı ile kurulması ve desteği sağlanarak oluşturulan Öğrenci Kulüplerinde üyelikleri bulunan öğrenciler çeşitli aktivitelerde bulunma imkanı verilir. Sağlık, Kültür ve Spor Biriminin gerçekleştirdiği çeşitli sosyal ve kültürel aktivitelere katılma hakkı sağlanarak, öğretim yılı içerisinde çok sayıda etkinliğe katılım gösterirler.

Rehberlik ve Psikolojik Danışma Şubesi; Sağlık Kültür ve Spor Birimi bünyesinde psikolojik danışmanlık, rehberlik ve psikolojik sağaltım hizmetleri, öğrenci ve çalışan hizmet birimi olarak kurulmuş ve bireysel psikolojik danışma, aile görüşmeleri, psikiyatri servislerine yönlendirme, veli bilgilendirme, engelli öğrencilere mesleki ve psikolojik rehberlik gibi konularda öğrencilere hizmet vermektedir.

Yüksekokulumuzda eğitim gören engelli öğrencilerin, öğrenim hayatlarını kolaylaştırabilmek için gerekli tedbirleri almak ve bu yönde düzenlemeler yapmak üzere 28.05.2009 tarihinde kurulmuş olan Sağlık Kültür ve Spor Birimi bünyesindeki Engelsiz Kavram Şubesi engelli öğrencilerimizin rahatı için çalışmalarını büyük bir azim ile sürdürmektedir.

Meslek yüksekokulumuz, öğrencilerinin staj ve eğitim uygulaması yapması için gerekli araştırmaları yapar, stajda kullanılacak evrakın zamanında düzenlenip, basılı hale gelmesini organize eder, öğrencilere staj yeri temini konusunda ilgili birimlerle işbirliği yapar, öğrencilerin staj yerlerine dağıtımını yapar ve sorunlarına çözüm bulur, staj çalışmalarını denetler, staj çalışanlarının değerlendirilmesini yapar ve gerekli gördüğü takdirde stajla ilgili mülakat ve uygulamalar yapar.

Her akademik dönem sonunda öğrenci bilgi sistemi üzerinden öğrenci memnuniyet anketi ve kurum ile ders değerlendirme anketi uygulanır. Alınan sonuçlar analiz edilerek değerlendirilir.

Öğrenim Ücreti Bursu, sadece ÖSYM Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzlarında “Burslu ve İndirimli” öğrenci alınacağı belirtilen programlara yerleştirilen öğrencileri kapsar. Öğrenim Ücreti İndirimi karşılıksız olup, öğrenim ücretinin bir kısmının alınmaması şeklinde sağlanan ve öğrenciye herhangi bir mali yük getirmeyen indirimdir. Öğrenim Ücreti Bursu ve İndirimi, Zorunlu

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>21/44</b>

İngilizce Hazırlık Programında geçirilecek süreyi de kapsar. Öğrenim ücreti bursu ve öğrenim ücretlerinde indirim aşağıda belirtildiği şekilde uygulanır:

- Öğrenim Ücreti Bursu (%100):** Bu burs Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Sınavı sonucunda puan türüne göre üstün başarı gösteren öğrencilere verilir ve öğrenim ücretinin %100'ünü kapsar. Bu bursu alabilmek için ÖSYM tarafından %100 burslu programlara yerleştirilmiş olmak gerekir.
- Öğrenim Ücreti İndirimi (%75):** Bu indirim, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Sınavı sonucunda puan türüne göre başarı gösteren öğrencilere verilir ve öğrenim ücretinin %75'ini kapsar. Bu indirimi alabilmek için ÖSYM tarafından %75 indirimli programlara yerleştirilmiş olmak gerekir.
- Öğrenim Ücreti İndirimi (%50):** Bu indirim, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Sınavı sonucunda puan türüne göre başarı gösteren öğrencilere verilir ve öğrenim ücretinin %50'sini kapsar. Bu indirimi alabilmek için ÖSYM tarafından %50 indirimli programlara yerleştirilmiş olmak gerekir.
- Öğrenim Ücreti İndirimi (%25):** Bu indirim, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Sınavı sonucunda puan türüne göre başarı gösteren öğrencilere verilir ve öğrenim ücretinin %25'ini kapsar. Bu indirimi alabilmek için ÖSYM tarafından %25 indirimli programlara yerleştirilmiş olmak gerekir.

#### **KYS.PR.014.Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**

#### **YNR.010.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Burs Yönergesi**

### **5.2. Politika**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu kurum içi ve dışı bütün faaliyetlerini kaliteli mesleki eğitim, araştırma ve topluma hizmet üzerine yönlendirir. Kalite, kurumun sosyal ve akademik her kademesinde yüksek kalite ve verimlilik anlayışının hâkim kılınması ve uygulanması ile sağlanır. Kurumdaki tüm faaliyetler öğrenci odaklı olarak gerçekleştirilir. Yüksekokulun bütün birimleri öğrencileri paydaş olarak görür ve faaliyetlerini, onların ihtiyaçlarını karşılamak ve beklentilerini tatmin etmek için gerçekleştirir.

Nitelikli öğretim elemanları, nitelikli öğretim ve öğrenmeyi gerçekleştirmek, bilim hayatına katkı sağlamak ve toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için faaliyetlerini gerçekleştirir. Kurum, eğitimde kalite güvence sistemi oluşabilmesi adına yasal tüm sorumluluklarını yerine getireceğini taahhüt etmektedir. Kalite ve verimlilik, en üst kademedен en alt kademeye kadar kurumdaki herkesin ortak işi ve sorumluluğudur.

#### **5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu üst yönetimi, Meslek Yüksekokulunun vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>22/44</b>

Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

### **5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması**

Kalite politikasının tüm personel tarafından benimsendiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Kurum içi belli bölgelerde duvarlara asılarak ve İzmir Kavram MYO web sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

### **5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda faaliyetlerin eksiksiz ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiştir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını, organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

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

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

#### **İlgili Dokümanlar**

**LS.003.Kalite Temsilcileri Listesi**

**LS.002.Kalite Komisyonu Listesi**

**GD.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması**

**GYT.001-034. Görev Yetki ve Sorumluluklar**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>23/44</b>

## 6. Planlama

Risk ve fırsatları belirleyerek kalite hedeflerinin planlanmasıdır.

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda tüm proseslerin risk ve fırsatları SWOT analizleri ile belirlenmiş olup ilgili prosesin proses kartına işlenmiştir.

Ayrıca, 2016-2020 İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Stratejik Planında yer alan riskler ve fırsatlar şunlardır:

#### Fırsatlar

- İzmir'de vakıf yükseköğretim kurumlarına kayıtlı öğrenci sayısının Türkiye ortalamasının altında olması ,
- İzmir'de vakıf yükseköğretim kurumlarına kayıtlı yabancı öğrenci sayısının Türkiye ortalamasının altında olması
- MYO mezunlarına yedek astsubaylık hakkı tanınması halinde MYO lara karşı oluşacak talep artışı
- İzmir'de dünya çapında yeni Petro -kimya tesisinin devreye girmesi
- Türkiye'nin turizm ve ihracata dayalı büyümesi ve İzmir'in ihracat ve turizm potansiyelinin olması,
- İzmir'in gelişmeye açık bir il olması.

#### Tehditler

- Küresel ölçekte gelişen bilgi teknolojilerine bağlı olarak mesleklerin ve icra biçimlerinin hızla değişime uğraması
- Türkiye'nin yaşadığı konjonktürden kaynaklanan ekonomik sıkıntılar
- Öğrenci ve öğretim elemanlarındaki kurum değiştirme hızının yüksek olması
- Bağımsız Vakıf Meslek Yüksekokullarına özgü kanunun olmayışının getirdiği belirsizlikler.



 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>24/44</b>

## İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.002 Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü**

**PL.001 İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016-2020 Stratejik Planı (V.2)**

### 6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite Hedefleri beş yılda bir hazırlanan Stratejik Plan ile belirlenir. 2016-20 Stratejik Planında altı amaç belirlenmiş ve her bir amaca bağlı olarak hedefler ve faaliyetler oluşturulmuştur. Faaliyetlerin izlenmesi için somut göstergeler belirlenmiştir.

## İlgili Dokümanlar

**PL.001 İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016-2020 Stratejik Planı**

**PL.003.Kalite Faaliyetleri Planı**

**KYS.FR.013.Kalite Hedefleri Formu**

### 6.3 Değişikliklerin Planlanması

Gerek yükseköğretim alanında ve gerekse yasal düzenlemelerle ortaya çıkabilecek amacı ve potansiyel sonucu, KYS'nin bütününe etkisi, hangi girdilere ihtiyaç duyulduğu belirlenir ve değişiklik ile ilgili yetki ve sorumluluklar da belirlenir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

· **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

· **Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Majör değişikliklerin planlaması KYS.FR.007 Değişiklik Değerlendirme ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>25/44</b>

Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

## **İlgili Doküman**

### **KYS.FR.007 Değişiklik Değerlendirme ve Takip Formu**

#### **7. Destek**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS'nin etkili çalışması için Yüksekokul Müdürlüğü tarafından şu konularda destek verilmektedir:

- Liderlik
- İnsan kaynağı
- Altyapı ve proseslerin işletimi için çevre
- Mali kaynaklar
- Kurumsal bilgi kaynakları

#### **7.1 Kaynaklar**

##### **7.1.1 Genel**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü;

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

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda satın alma bölümü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

##### **7.1.2 Kişiler**

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

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda, hizmet kalitesini etkileyecek işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

## **İlgili Dokümanlar**

### **Tüm Görev Tanımları (GYS.001- GYS.034)**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>26/44</b>

### 7.1.3 Altyapı

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda verilen hizmetin uygunluğu ve KYS'nin etkin işlemesi için gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Bunlar;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler ve proseslerin işletimi için çevreyi,
- Bilgi işlem olanaklarını (yazılım, donanım, araç, gereç, laboratuvar, sınıf ekipmanı, internet erişimi, bilgi sistemleri vb.)
- Destek hizmetlerini (ulaştırma, sağlık, iletişim, bakım-onarım vb.) kapsar.

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

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nun da içinde bulunduğu İzmir Yerleşkesi, yaklaşık 11.000 m<sup>2</sup> kapalı olmak üzere toplam 22.042 m<sup>2</sup> 'dir. Yerleşkeden Basmane Metro İstasyonuna beş dakikada, sahile ise on dakikadan daha az bir sürede ulaşılabilecek mesafede yer almanın avantajına sahiptir. Bir anlamda şehrin merkezinde, temiz havasıyla cazibe merkezi yüksek bir eğitim kurumudur.

- 1304 öğrenci kapasiteli 42 adet derslik
- 11 adet laboratuvar
- 3 adet stüdyo
- 220 kişilik Konferans salonu
- Kafeterya/Yemekhane (3 adet) bulunmaktadır.
- Bireysel çalışma alanı (2 adet)

Kütüphanemiz 400 m<sup>2</sup> alan içinde yaklaşık 15.000 basılı yayına sahiptir. İçinde öğrencilerin rahatça çalışabilecekleri serbest çalışma odaları, okuyucu bilgisayarları mevcuttur.

Tüm binalar özel gereksinimli öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmeye çalışılmaktadır.

### İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.005 Güvenlik Hizmetleri Prosedürü**

**KYS.PR.009.İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü**

**KYS.PR.006 Çalışma Ortamı Düzenleme Prosedürü**

**PL.004.Makine ve Teçhizat Bakım Planı**

### 7.1.4 Proseslerin İşletimi için Çevre

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>27/44</b>

önlemler alınmıştır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava). Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar :**

**KYS.PR.009.İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü**

**KYS.PR.006.Çalışma Ortamı Düzenleme Prosedürü**

**TL.001.Kurumsal Bilgi Talimatı**

**Tüm Anket Kayıtları**

#### **7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar :**

**KYS.PR.007.Kalibrasyon Prosedürü**

**LS.006.Kalibrasyona Tabi Cihazlar Listesi**

#### **7.1.6 Kurumsal Bilgi**

Meslek Yüksekokulu,

- Proseslerin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgiyi tayin eder.
- Bu bilginin sürdürülebilir ve gerekli ölçüde ulaşılabilir olmasını sağlar.
- Değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken mevcut bilgi birikimini de dikkate alır; gereksinim duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl erişebileceğini Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile belirlemiştir.

#### **İlgili Dokümanlar**

**KYS.PR.003.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

#### **7.2 Yetkinlik**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>28/44</b>

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

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

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

Öğretim elemanlarının ulusal ve uluslararası alanda yaptıkları bilimsel/sanatsal yayın ve etkinlikleri değerlendirmek için:

- İlgili yayın ve etkinliklerde bulunan öğretim elemanının “İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu” mensubu olduğu açıkça belirtilmiş olmalıdır.
- İlgili bilimsel/sanatsal yayın veya etkinlik karşılığında verilecek ödül/teşvik, X katsayısına göre belirlenmektedir. X değerine karşılık gelen miktar, her akademik yıl, Mütevelli Heyet tarafından belirlenir.

### **İlgili Dokümanlar**

**GYS.001- GYS.034 Görev Tanımları**

**KYS.PR.008.İnsan Kaynakları Prosedürü**

**YNR.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu BEDEK Yönergesi**

### **7.3 Farkındalık**

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

- Kalite politikası,
- İlgili kalite amaçları,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olma durumlarını kontrol etmektedir.

### **7.4 İletişim**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>29/44</b>

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

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

Tüm İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu personeli, tanımlanan iletişim metotlarını ve araçlarını en etkin şekilde kullanarak iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar. İç ve dış iletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır.

Kalite web sitesinde yer alan Geri Bildirim Merkezi üzerinden şikayet ve önerilerin kabul edildiği sistem bildirimleri direkt olarak Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilmektedir. Şikayet veya öneriler doğrultusunda, konu ile ilgili birimlerle yapılacak görüşmeler sonucunda iyileştirmeler yapılarak sonuçlandırılır.

## **İlgili Dokümanlar**

### **KYS.PR.011.Basın, Tanıtım ve Halkla İlişkiler Birimi Prosedürü**

## **7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi**

### **7.5.1 Genel**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

Dokümantasyon kapsamındaki doküman türleri şunlardır:

- El Kitapları
- Anketler
- Formlar
- Görev Tanımları
- İş Akışları Şemaları
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Planlar
- Prosedürler
- Prosesler
- Sözleşmeler
- Talimatlar
- Yönergeler

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>30/44</b>

- Yönetmelikler
- Dış Kaynaklar
- Kaplumbağa Şemaları
- Risk Analizi
- Proses Kartları

Bu dokümanlarda süreç adımlarının ve faaliyetlerin işleyişine ait detaylı metotlar, kurallar, aşamalar belirlenmiştir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunun temel işlevi, KYS proseslerin genel standartlara uygun yürütüldüğüne ilişkin kanıt oluşturmaktır.

Tarafımızca hazırlanan dokümanlara ek olarak, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS'i etkileyen dış bağlamı oluşturan tüm dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu; İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu <http://kalite.kavram.edu.tr>'de tüm personele duyurulmak üzere yayınlanmıştır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS'yi oluşturan dokümanlar ve kapsamı LS.001.Kalite Dokümanları Listesi'nde sıralanmıştır. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS kapsamında yürütülen tüm faaliyetlerde İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu çalışanları dokümantasyona uygun hareket eder. Kalite Koordinatörü, Birim Yöneticileri ve Birim Kalite Sorumluları, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS dokümantasyonunun etkin uygulanması konusunda tüm çalışanları bilinçlendirmeye çalışır. Tüm İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu personeli, tüm faaliyetleri ilgili dokümantasyonda belirtilen kurallara uygun olarak yürütürler.

### **İlgili Dokümanlar**

#### **KYS.PR.001.Dokümantasyon Prosedürü**

#### **LS.001.Kalite Dokümanları Listesi**

#### **7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabı, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS'yi özetleyen ana doküman olarak hazırlanmıştır. Çalışanlara ve ilgili taraflara, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS tanıtımı konusunda rehberlik eder. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi esastır. Dokümantasyona dâhil tüm dokümanların oluşturulması, onayı ve güncellenmesine ilişkin esaslar KYS.PR.001.Dokümantasyon Prosedüründe açıklanmaktadır.

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>31/44</b>

TS EN ISO 9001:2015 Standardı Dokümantasyon şartlarına bağlı olarak hazırlanması gereken tüm dokümanlar türüne göre; ilgili birim ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmış, kontrol edilmiş ve Yüksekokul Müdürü tarafından onaylanmıştır.

### **İlgili Dokümanlar**

**LS.005.TS EN ISO 9001:2015**

**KYS.PR.001.Dokümantasyon Prosedürü**

**KYS.FR.008.Doküman Talep Formu**

**LS.001.Kalite Dokümanları Listesi**

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

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümanların belirli kurallar doğrultusunda oluşturulması, dağıtımı, kontrolü, saklanması ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanması temel esastır.

Bu amaçla, KYS dokümantasyonunun oluşturulması ve yönetimine ilişkin belirli kurallar tanımlanmıştır. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanların bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Gerek elektronik ortamda, gerekse basılı olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiş bilginin gerekli olduğu süre boyunca etkin bir şekilde muhafaza edilmesi ve gerekli durumlarda KYS dokümantasyonuna ve yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesinden ve kullanılmasından ilgili birim sorumludur. Meslek Yüksekokulumuzda Elektronik Bilgi ve Belge Sistemi (EBYS) kullanılmaktadır.

### **İlgili Dokümanlar**

**YNR.013 Arşiv Yönergesi**

**KYS.PR.001 Dokümantasyon Prosedürü**

**LS.001 Kalite Dokümanları Listesi**



 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>32/44</b>

## 8. Operasyon

### 8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda operasyonu oluşturan Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması, ilgili bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi, YÖK tarafından onaylanması, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, açılacak derslerin ve öğretim elemanlarının belirlenmesi, programların oluşturulması, sınav programlarının hazırlanması, vb. işlemlerini kapsar.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda KYS'de Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanmasına ilişkin tüm esaslar KYS dokümantasyonunda da şekillendirilmiştir.

### İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.010.Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü**

**YNT.002.Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği**

### 8.2 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartlar

#### 8.2.1 Öğrenci ile İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin kalite.kavram.edu.tr adresinde bulunana “Geri Bildirim Merkezi” kullanılmaktadır.

Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

### İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.014.Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**

#### 8.2.2 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartların Tayin Edilmesi

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve meslek yüksekokulunun mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

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

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>33/44</b>

### **8.2.3 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartların Gözden Geçirilmesi**

Yükseköğretim hizmetlerinin sağlıklı ve etkin bir biçimde yürütüldüğünün gözden geçirilmesinin sistematik bir hale getirilmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü hazırlanarak İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu KYS kapsamında uygulamaya konulmuştur.

Sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla da KYS.PR.004.Sürekli İyileştirme Prosedürü takip edilmektedir.

#### **İlgili Dokümanlar**

**KYS.PR.003.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

**KYS.PR.004.Sürekli İyileştirme Prosedürü**

### **8.2.4 Yükseköğretim Hizmetleri için Şartların Değişmesi**

Meslek Yüksekokulumuz; faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin gerçekleştirilmesinde, hizmet alanların taleplerini göz önünde bulundurur. Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir. Bu taleplerin, önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik uygulanabilirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartlara uygun olması gerekmektedir. Hizmetler için şartlar değiştiğinde Meslek Yüksekokul Müdürlüğümüz, ilgili dokümanla edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almak için duyuruları güncel tutmakta ve gerekli durumlarda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar**

**KYS.PR.004.Sürekli İyileştirme Prosedürü**

## **8.3 Yükseköğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

### **8.3.1 Genel**

İlgili mevzuat rehberliğinde eğitim öğretim hizmeti süreçlerini belirlerken, bilim ve teknolojiye yönelik değişiklikler doğrultusunda; sektörel ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, talebin değerlendirilip yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi tek başına İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu yetkisinde olmayıp Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>34/44</b>

doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken, uygulanırken ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

### **8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda Eğitim-Öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Programlar hazırlanırken istihdam olanaklarına önem verilmektedir. Bu amaçla sektörel ihtiyaçları tespit etmek amacıyla bölgemizdeki Organize Sanayi Bölgeleri ve Kamu Kurumları ile periyodik olarak görüşmeler gerçekleştirilmektedir.

Program yeterlikleri Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesiyle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm programlarda gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen programlara ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Bilgi Paketi sayfasından ulaşılabilir (https://ogrenciweb.kavram.edu.tr/oibs/bologna). Programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları açık olarak AKTS sayfalarımızda ilan edilmektedir. Tüm düzeydeki programların güncellenen bilgi paketleri internet sayfamızda bulunmaktadır. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda, Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Program tasarım ve onay süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine ve oluşturulan prosedüre göre hareket edilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi, ilgili YÖK mevzuatları çerçevesinde ele alınmaktadır.

İlgili program açma kriterlerinde Yükseköğretim Kurulu tarafından belirtilen en az % 85 doluluk oranına sahip olma durumu gözetilir.

Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

**KYS.PR.010.Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü**

**ÖL.İA.003.Ön Lisans Programı Açma İş Akışı**

### **8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>35/44</b>

Öğrencinin kabulü ve gelişimi, tanınma ve sertifikalandırma için tüm süreçler şeffaflık içerisinde yürütülmektedir. <http://aday.kavram.edu.tr/TR/kayit-kabul-islemleri> adresinde dikey ve yatay geçiş ile öğrenci kabulü, kontenjanlar, burslar, öğrenci değişim programları ve kayıt koşulları detaylı bir biçimde verilmektedir.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Bu mülkiyetin mahremiyetinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemler alınmış ve İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu -KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Meslek Yüksekokulumuza yeni gelen öğrenciler akademik yıl başında oryantasyon programına alınmaktadır. Öğrenciler akademik yaşamları boyunca kendilerine atanan bir akademik danışmandan ders seçme/bırakma, vb. konularda destek alabilmektedir.

### **Eğitim-Öğretim Kadrosu**

Meslek Yüksekokulumuzun Toplam Kadrolu Öğretim Elemanı / Toplam Program Sayısı:  $193/58=3,32$

Kadrolu Öğretim elemanı Başına Düşen Öğrenci Sayısı:  $2608/193=13,51$

### **İlgili Dokümanlar**

#### **LS.005.Dış Kaynaklı Doküman Listesi**

#### **8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>36/44</b>

Öğrencilerin akademik gelişmelerinin ölçülebilir yöntemlerle izlenmesine çalışılmaktadır.

### 8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Her bir proses için yapılan risk analizleri ile kontrol edilir.

### 8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Periyodik kontroller ve uygunsuz çıktı durumunda değişiklikler yapılır.

### İlgili Dokümanlar

#### Öİ.İA.000.Tasarım Geliştirme ve Değişiklikleri

### 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1 Genel

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümente edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

#### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

#### 8.4.3 Dış Tedarikçi için Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından kurum bütçesi oluşturulmaktadır.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri kapsamında yürütülmektedir.

Tedarikçi seçimi, değerlendirmesi ve izlenmesi ilgili Satın alma Prosedüründe ayrıntılı olarak yer almaktadır.

### İlgili Dokümanlar:

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>37/44</b>

**KYS.PR.013.Satın alma Prosedürü**  
**LS.005-5018 Sy.Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu**  
**LS.008.Onaylı Tedarikçi Listesi**  
**TL.002.Tedarikçi Değerlendirme Talimatı**

## **8.5 Hizmetin Sunumu**

### **8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

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

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

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

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

### **İlgili Dokümanlar:**

**YNT.002.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Ön lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği**

### **8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

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

### **İlgili Dokümanlar:**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>38/44</b>

## **KYS.PR.016.Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü**

### **8.5.3 Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

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

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda saklanmaktadır.

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

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

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

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

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>39/44</b>

#### **8.5.4 Muhafaza**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu hizmetlerin sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Arşiv alanlarında yangın riskine karşı gerekli tedbirler alınarak Yangın söndürme tüplerinin aktifliği sağlanmaktadır.

Muhafaza; tanımlama, arşivleme, taşıma ve korumayı içerir.

#### **İlgili Dokümanlar**

##### **YNR.013.Arşiv Yönergesi**

#### **8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler Öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır.

#### **8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümante edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak ilgililere web sayfasında bu değişiklik duyurulmaktadır.

#### **8.6 Hizmet Sunumu**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu üst yönetimi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Birimi tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Yüksekokul Müdürü tarafından imzalanır.

#### **8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

Uygun olmayan hizmetin düzeltilmesi, hizmetin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilerin uygun olmayan hizmet durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmet ile ilgili yetkilendirmeler,



 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>40/44</b>

tanımlanan iş akışlarının içinde yer almaktadır. Buna göre gerçekleştirilecek kontroller ve kontrol neticesinde uygunsuzluk durumunda yapılacak işlemler, ilgili prosedürde açıklanmıştır.

### **İlgili Dokümanlar**

**KYS.PR.012.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>41/44</b>

## **9.Performans Değerlendirme**

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

#### **9.1.1.Genel**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Bununla birlikte, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

**KYS.PR.012.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**

**KYS.PR.003.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

**PL.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016 – 2020 Stratejik Planı (v.2)**

#### **9.1.2 Öğrenci Memnuniyeti**

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiştir ve uygulanmaktadır. Staj ve Kariyer Koordinatörlüğü öğrencilere staj imkanı sağlamak ve mezuniyetleri sonrasında kariyer gelişimlerine destek vermektedir.

#### **İlgili Dokümanlar:**

**KYS.PR.014.Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü**

**YNR.007.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Staj Yönergesi**

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>42/44</b>

### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Süreçlerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. KYS dokümantasyonu ile oluşturulan tüm kayıtlar veri kaynaklarını oluşturur.

### İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.012.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**

**KYS.PR.003.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

**PL.001.İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu 2016 – 2020 Stratejik Planı (v.2)**

### 9.2.İç Tetkik

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.015.İç Tetkik Prosedürü**

### 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	Ekim -2020
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>43/44</b>

### 9.3.1 Genel

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülür.

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

### İlgili Dokümanlar

#### KYS.PR.003.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

### 9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu'nda senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

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

### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu

 <b>KAVRAM</b> MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	EK.001
		İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	<b>44/44</b>

## 10. İyileştirme

### 10.1 Genel

Öğrencilerin ve tüm paydaşların isteklerini karşılamak ve memnuniyeti arttırmak için tüm fırsatlar takip edilmekte ve hayata geçirilmektedir. Bu bağlamda;

- Memnuniyet anketlerinden gelen istek ve beklentiler
- Süreç kartlarında yer alan tüm süreçlerin güçsüz yönleri, fırsatları ve tehditleri
- Yine süreç kartlarındaki düzeltici faaliyetler göz önüne alınmaktadır.

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

- İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,
- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,

Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

### İlgili Dokümanlar

**KYS.PR.003.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**

### 10.3 Sürekli İyileştirme

İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi anlayışı, sistemin öğrenci ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmak için sürekli olarak iyileştirilmesini benimsemiştir. İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

### İlgili Dokümanlar:

**KYS.PR.004.Sürekli İyileştirme Prosedürü**

**SR.001-009.Proses Kartları**