1.AMAÇ

Bu el kitabı, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Standartlarına, uygulanabilir yasal gerekliliklere uyan hizmet sunma yeteneğini kanıtlamak, sürekli geliştirme ve uygunsuzluğun önlenmesi dahil, sistemi etkin bir şekilde uygulayarak iç ve dış paydaş memnuniyetini elde etmek için kalite politikamız ışığında uygulanan kalite yönetim sistemini, tüm bölümlerin sorumluluklarını ve dokümantasyonun ne şekilde yapıldığını açıklamak, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili temel prensipleri ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır.

Kalite El Kitabımızın Hedefleri:

- Okulumuz bünyesinde ortak bir kalite dili ve bilincini geliştirmek,
- İç ve dış paydaşlarımıza Okulumuz Kalite Sistemine ilişkin bilgi veren bir referans doküman sunmaktır.

2. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda yürütülen kalite yönetim sisteminin verimli çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla proses yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını bildirmektir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'nün uyması gereken bütün yasa ve yönetmelikler ilgili kalite belgelerinde (Prosedür, Süreçler, Prosesler vb.) açıklanmıştır. Uyulması gereken ilgili mevzuatların öncelikli olanları aşağıda belirtilmiştir:

DPU-KYS-DD-01 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

DPU-KYS-DD-04 Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

DPU-KYS-DD-07 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

DPU-KYS-DD-08 Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği

DPU- KYS-DD-09 Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Staj Yönergesi

DPU-KYS-DD-10 Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği

DPU-KYS-DD-11 Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

DPU-KYS-DD-12 ISO 9001.2015 Kalite Yönetim Sistemi

DPU-KYS-PL-02 Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Stratejik Planı

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

3. TERİMLER VE TARİFLER

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

Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

ÜY: Üst Yönetim

DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu

YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı

ISO: Uluslararası Standartlar Organizasyonu

PR: Prosedür

PRS: Proses

OŞ: Organizasyon Şeması

PL: Plan

İA: İş Akış Şeması

LT: Liste

FR: Form

GT: Görev Tanımları

SM: Şema

4. KURULUŞ

4.1. Kuruluşun Bağlamı

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

- **İç faktörler;** değerler, altyapı, kültür, kaynaklar, kurumsal hafıza, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentileri gibi konulardır.
- **Dış faktörler;** rekabet, hukuki konular, teknoloji, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

4.1.1 Kuruluşun Tarihçesi

Pazarlar Meslek Yüksekokulu Kütahya Dumlupınar Üniversitesi'ne bağlı olarak Yükseköğretim Yürütme Kurulu'nun 14.02.1994 ve 95-5332 sayılı kararı ile açılmıştır. Yüksekokulumuzda, Gıda Teknolojisi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Makine Resim ve Konstrüksiyon, Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği olmak üzere 5 programda eğitim öğretim hizmeti verilmektedir. Aynı zamanda 2022 yılı itibariyle Aşçılık programı öğrenci kabulü için YÖK'e başvuru gerçekleştirilmiştir. Meslek Yüksekokulumuzda 15 akademik personel; 5 idari personel; 4 yardımcı hizmetli personeli ve 5 güvenlik personeli olmak üzere toplamda 29 personel hizmet vermektedir.

Yüksekokulumuz, bünyesinde mevcut bulunan çevre düzenleme, park ve ağaçlandırma projeleri, okul kantini ve yemekhanesi, okul kütüphanesi, halı saha, basketbol sahası, kondisyon ve spor salonu ile sosyal ve kültürel etkinliklerin; Gıda Kontrol ve Mikrobiyoloji Laboratuvarı, Teknik Çizim Atölyesi, Bilgisayar Laboratuvarı ve Bilgisayarlı CNC Laboratuvarı ile uygulamalı eğitim-öğretim etkinliklerinin gerçekleştirilmesine imkân sunmaktadır. Ayrıca teorik eğitim-öğretim etkinliklerinde, derslikler, yüksekokul amfisi ve konferans salonu kullanılmaktadır.

Meslek Yüksekokulumuzun bulunduğu Pazarlar İlçesi'nde 2'si kız yurdu 1'i erkek yurdu olmak üzere 3 adet özel yurt bulunmaktadır.

<u>Okulumuz Yüksekokul Bölümleri ve Programları:</u>

Gıda İşleme Bölümü- Gıda Teknolojisi

Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri- Aşçılık Programı

Mülkiyet Koruma Güvenlik Bölümü- İş Sağlığı ve Güvenliği Programı

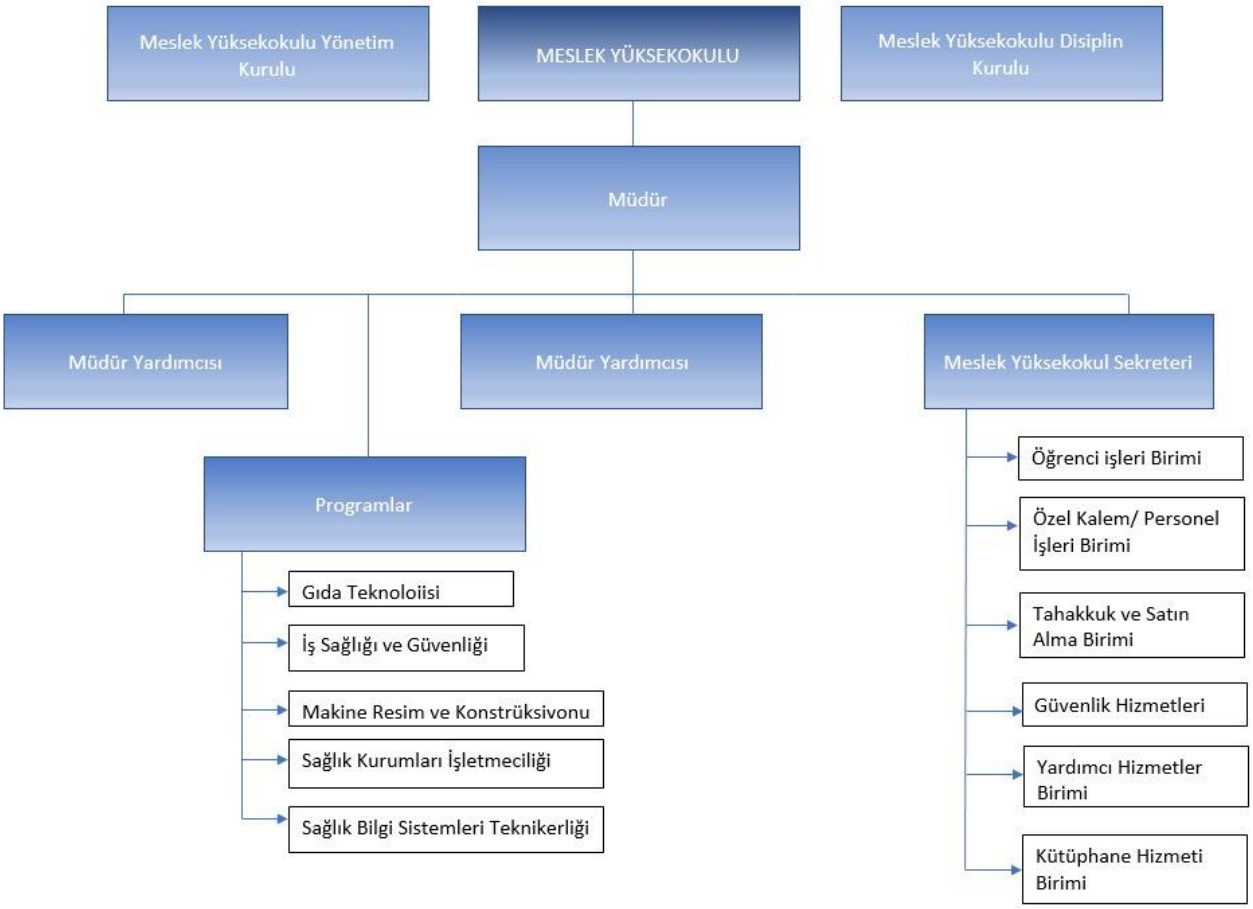
Bilgisayar Teknolojileri Bölümü- Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği Programı

Yönetim ve Organizasyon- Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı

Metal İşleme Bölümü- Makine Resim ve Konstrüksiyon Programı

Alternatif Enerji Kaynakları Bölümü

<u>Yüksekokul Organizasyon Şeması:</u>



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ ÖĞR. GÖR. MERYEM AKBAŞ	MESLEK YÜKSEKOKULU MÜDÜRÜ DOÇ. DR. ERDAL ADAY

4.1.2. Kuruluş Bilgileri

Kuruluş Adresi: Turgut Özal, Mithatpaşa Cad. No:83, 43530 Pazarlar / Kütahya

Kuruluş Web Adresi: https://pazarlarmyo.dpu.edu.tr/

Kuruluş Telefon Numarası: (274) 443 63 07

4.1.3. Misyon-Vizyon-Stratejik Amaç-Hedeflerimiz

Misyon

Ülkemizin üretim/hizmet alanlarındaki kurum veya kuruluşlarının ihtiyaç duyduğu yüksek nitelikli, müşteri odaklı üretim ve pazarlama anlayışına sahip nitelikli eleman gücünü yetiştirmek, istihdam sorunlarına çözüm bulmak amacıyla, bilgisayar ve enformatik teknolojileriyle donanmış, çalıştığı işyerinde farklılık yaratabilen, etkinliği ve verimliliği yüksek, ülkemizin kaliteli ara eleman ihtiyacına cevap verebilecek elemanlar yetiştirmektir.

Vizyon

Çağımızın gerektirdiği yeniliklere açık, hür ve bilimsel düşünceye sahip, eğitimli, kültürlü, hukuka saygılı, düşünen, üreten, tartışan, yeteneklerini geliştirerek topluma hizmet edebilen, takım çalışmasını benimsemiş, üretim ve hizmet ortamında etkin ve verimli olarak ekonomiye katkı sağlayabilen mezunlar yetiştirmektir.

Stratejik Amaç;

Teoriyi bilen, teknolojiden faydalanarak uygulama yapabilecek nitelikte teknikerler ve meslek elemanları yetiştirmektir.

Hedeflerimiz;

- Mezunlarımıza tatmin edici imkânlarla istihdam sağlayabilmek.
- Yurt içinde ve dışında bizimle aynı kategoride eğitim veren kurumlarla temasa geçerek bilgi alışverişini sağlayacak iş birliğinin oluşturulmasına öncülük etmek.
- Eğitim verdiğimiz alanlarda faaliyet gösteren paydaşlarımızla ilişkilerimizi geliştirmek ve bu sayede onların talepleri doğrultusunda gerekli iyileştirmeleri yapabilmek.
- Piyasanın beklentileri doğrultusunda, her geçen gün birimimizde yer alan eğitim- öğretim programlarının çeşitliliğini sağlamaktır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu, hizmetleri üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemektedir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlardan öğrencilerin (DPU-KYS-FR-060), akademik personelin (DPU-KYS-FR-009) ve idari personelin (DPU-KYS-FR-010) beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantılarında alınmakta ve YGG (DPU-KYS-PR-014) toplantıları ile değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-FR-012 Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu
- DPU-KYS-FR-009 Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- DPU-KYS-FR-010 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- DPU-KYS-FR-060 Öğrenci Memnuniyet Anketi
- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- DPU-KYS-FR-020 YGG Toplantı Tutanak Formu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu öğrenci odaklı bir yüksekokul olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini en üst seviyeye ulaştırmayı, öğrencilere, topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır. Aynı zamanda öğrencilerine sadece eğitim öğretim hizmeti vermeyi değil, ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine de katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda spor faaliyetleri, organizasyonlar, mezunlarına yönelik hizmetler vb. gibi etkinlikler bu hedeflere hizmet etmektedir.

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : "Eğitim-Öğretim ve İdari Hizmetler" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek bütün faaliyetler KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi; okulumuz Pazarlar Kampüsünde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsamaktadır.

KYS kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeler ise aşağıda verilmiştir:

- 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları
  Yüksekokulumuzda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından dolayı cihazların kalibrasyonu yapılmamaktadır.

- 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
  Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile ilgili herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

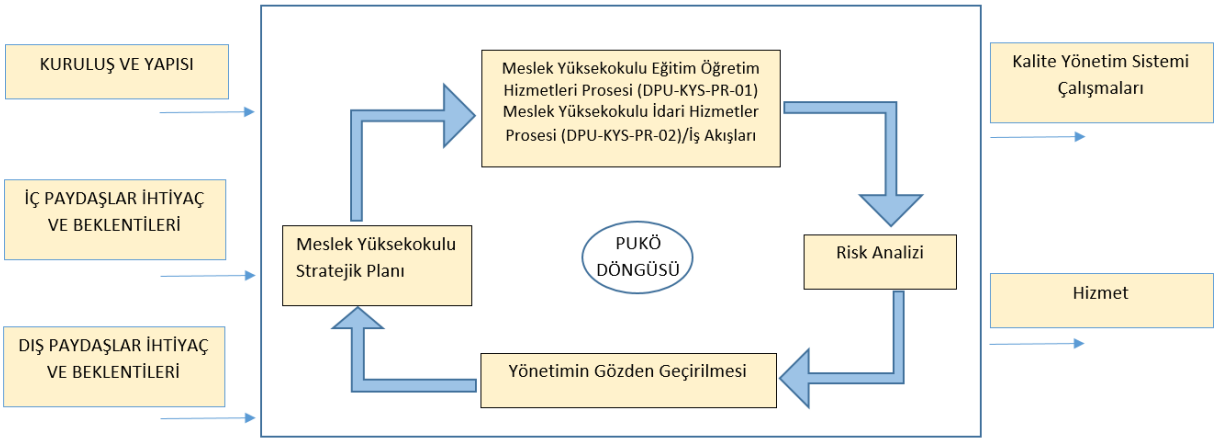
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sistemi, TS EN ISO 9001 standardının şartlarına uygun bir biçimde oluşturulmuş ve belgelenmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde işlemesi, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilebilmesi amacı ile gerekli düzenlemelerin devamlı olarak yenilenerek güncellenmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu KYS, ISO 9001 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini "Prosesler" ve "İş Akışları" olarak kurgulamış ve uygulamaktadır. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de Prosesler ve İş Akışlarını etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, Meslek Yüksekokulu'nda hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları, proses ve iş akışları belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar temin edilmiş ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda bu proses ile iş akışları iç ve dış kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu KYS için ihtiyaç duyulan prosesler ve bağlı iş akışları, proses etkileşimleri, amaç, kapsam, hedef, kontrol kriteri ve performans kriteri gibi unsurlar ilgili proses ve iş akışlarında tanımlanmıştır.

Proses Etkileşim Şeması



DPU-KYS-SM-02 Proses Etkileşim Şeması

<u>Referans Dokümanlar:</u>

- DPU-KYS-PRS-001 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosesi
- DPU-KYS-PR-002 İdari Hizmetler Prosesi
- DPU-KYS-SM-02 Proses Etkileşim Şeması

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve taahhüt

5.1.1. Genel

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu üst yönetimi adına Yüksekokul Müdürü ve Kalite Koordinatörü, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak adına gereken tüm faaliyetleri etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik gerçekleştirmektedir. Bu durumun somut kanıtı olarak;

- Meslek Yüksekokulunda, iç ve dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması için faaliyetler yürütülür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası, Kalite Hedefleri ile Stratejik Planı oluşturur ve Kalite Yönetim Sistemi ile bütünleşmiş şekilde yönetilmesi sağlanır,
- Kurulan KYS'nin verimliliğini değerlendirmek ve iyileştirmek adına düzenli olarak yönetimin gözden geçirilmesi organizasyonlarını yürütülür,
- KYS'nin verimliliği adına gerekli kaynakların ihtiyaç ve temini sağlanır.
- KYS şartları ile kuruluşun proses ve iş akışları arasındaki entegrasyonunun sağlanması güvence altına alınır.
- Tüm çalışanlar proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincine teşvik edilir.
- Hedeflenen çıktılara ulaşılması için çaba gösterilir.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişiler desteklenir, yönlendirilir ve katılımları sağlanır.
- Sürekli iyileştirme kurum bilinci olarak benimsenir.
- Tüm çalışanlar sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için desteklenir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- DPU-KYS-GT-(100-110) Görev Tanımları

5.1.2. Öğrenci Odaklılık

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulunda yürütülen KYS'nin amacı; ülkemiz ve öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru şekilde tespit edilmesi, mevcut kaynakların en verimli biçimde kullanılması ile memnuniyetin sağlanmasıdır. Öğrenci memnuniyeti oluşturma, sürekliliğini sağlama ve sürekli iyileştirme konusunda tüm personel, verilen yetki ve görevlerini yerine getirmektedir. Okulumuzda uyguladığımız, iç paydaş memnuniyetinin izlenmesi, değerlendirilmesi, iş akışları göstergeleri, memnuniyet anketleri, buna bağlı olarak düzeltici-önleyici faaliyetler, kalite politikası gibi dokümanlar öğrenci odaklılığını göstermektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-FR-010 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- DPU-KYS-FR-009 Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- DPU-KYS-FR-060 Öğrenci Memnuniyet Anketi
- DPU-KYS-FR-03 Memnuniyet, Şikâyet ve Öneri Formu
- DPU-KYS-PR-010 Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- DPU-KYS-PRS-01 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosesi

5.2. Kalite Politikası

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulunun Müdürlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarını bu politika hakkında bilgilendirmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için bir temel oluşturmaktadır. Aynı zamanda kalite politikası KYS'nin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda tüm personelin bir taahhüdüdür.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Kalite Politikasına resmi web sayfasından ve okul girişindeki duyuru panosundan ulaşılabilir. Kalite Politikasının uygunluğu, yönetim tarafından YGG toplantılarında gözden geçirilerek, gerek duyulması halinde yenilenmekte ve aynı yöntemle duyurulmaktadır.

Yüksekokulumuz Birim Kalite Komisyonu, uygun olan her bir faaliyet ve seviyede yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve takip etmektedir. KYS kapsamında, hedefler oluşturulurken, yasal mevzuatlar, stratejik plan ve diğer politika dokümanları dikkate alınmış olup, daha önce karşılaşılan

uygunsuzluklar da çalışanların görüşleri ile değerlendirilmiştir. Süreçler için ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek proses performansları takip edilir. Bu hedefler YGG toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler, sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-KP-(01-05) Kalite Politikaları
- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu birimleri arası koordinasyon, iletişim ve iş birliğini gösteren bir organizasyon şeması hazırlanmıştır (DPU-KYS-SM-01). Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak belirlenmiş, hazırlanmış ve yönergeler çalışanlara imzalatılmıştır DPU-KYS-GT (100-110).

Görev tanımları; 26.12.2007 tarihli ve 26738 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği" ile "Kamu İdarelerinde İç Kontrol Sisteminin Oluşturulması, Uygulanması, İzlenmesi ve Geliştirilmesi" kapsamında oluşturulmuştur.

Görev tanımları, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; Pazarlar Meslek Yüksekokulunun vizyonu, misyonu doğrultusunda eğitim ve öğretimi sağlamak amacıyla çalışmalarını yürütmek, planlamak, yönlendirmek, koordine etmek ve denetlemek amacıyla hazırlanmıştır. Görev Tanımları ve Belirlenen Komisyon üyeleri Pazarlar Meslek Yüksekokulu Web Sitesi Kalite Bölümü'nde duyurulmuştur. Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirmekle yükümlüdür.

Referans Dokümanlar:

- (DPU-KYS-SM-01) Organizasyon Şeması

- DPU-KYS-GT (100-110) Görev Tanımları
- DPU-KYS-LS-01-10 Komisyonlar

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

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

Yüksekokulumuz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin tüm sistem prosesleri içerisinde nasıl uygulanacağını ve verimliliğinin değerlendirileceği hususlarını göz önünde bulundurulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-017 Risk ve Fırsat Prosedürü
- DPU-KYS-FR-025 Risk Analiz Formu

6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Hazırlanan stratejik plan doğrultusunda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenen hedefler, Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nun kalite hedeflerine yol göstermektedir. Okulumuzda tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

- DPU-KYS-PL-03 MYO 2023-2027 Stratejik Planı

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sisteminde bulunan tüm faaliyetler belirlenerek, dosyalanmıştır. Uygulama süreci, uygulamanın yürütülmesi ve sürekli iyileştirme yöntemleri tanımlanmıştır. Belirlenen kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiştir. Ayrıca değişikliklerin planlanması, hedefler, öğrenci ihtiyaç ve beklentileri, bilimsel, teknolojik gelişmeler, proses, hizmet performans değerleri, personelin önerileri ve iyileştirme koşulları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir. Yapılan değişikliklerin sisteme olası olumsuz etkilerinin önlenmesi, periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç tetkikler ile güvence altına alınmıştır. Yüksekokulumuz KYS doğrultusunda değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler KYS'nin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır. YGG de alınan kararlar sonucu KYS de ihtiyaçlar tespit edilecek ve değişiklikler planlı bir şekilde uygulanacaktır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-FR-020 YGG Toplantı Tutanak Formu

7. Destek

7.1.Kaynaklar

7.1.1.Genel

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü;

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, yürütülmesi ve sürekli iyileştirilmesi ve

- İç paydaşlarının özellikle öğrencilerinin ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin arttırılması için, gerekli kaynak ve ihtiyaçları belirleyerek temin etmekle yükümlüdür.

Belirtilen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmektedir. Gerekmesi durumlarında üniversitenin Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kurum Daire Başkanlıkları tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-022 Satın Alma İşlemleri Prosedürü
- DPU-KYS-PRS-02 İdari Hizmetler Prosesi

7.1.2.Kişiler

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü tarafından bütün süreçlerin kalitesini yükseltebilmek için yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Akademik ve idari personelin seçimi, planlanması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve DPU-KYS-DD-01 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ile tanımlanmaktadır. Akademik Personelin görev tanımları KYS kapsamında belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-DD-01- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- DPU-KYS-GT-(100-110) Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Altyapı, binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler, yazılım ve donanım da dâhil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar ile destek hizmetlerini kapsar.

Var olan 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.

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar Meslek Yüksekokulu İdari İşler birimi tarafından kayıt altına alınmaktadır. Sonrasında ise kayıtlar, kurum idari işler taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-DD-02 Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda hizmet uygunluğunu sağlamak için, hizmetin gerçekleştirildiği çalışma ortamlarında gerekli olan fiziksel, sosyal, çevresel, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmaktadır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-FR-009 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- DPU-KYS-FR-010 İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- DPU-KYS-DD-02 Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu bünyesinde kaynakların izlenmesi üniversitemiz Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir. MYO bünyesinde bulunan laboratuvarlarda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından dolayı cihazların kalibrasyonu yapılmamaktadır.

7.1.6.Kurumsal Bilgi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu hizmetlerini gerçekleştirmesi sırasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmaktadır. Bu bilgiler ilgililer tarafından web sayfası veya kurum içi iç iletişim yöntemleri aracılığıyla paylaşılmaktadır.

7.2. Yetkinlik

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Yönetimi; Kalite Sistemi'nin başarıya ulaşması amacı ile tüm çalışanlarının gerekli konular ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere eğitim ihtiyaçlarını belirleyerek, eğitim programları hazırlamaktadır.

Meslek Yüksekokulumuz birimlerinde yıllık eğitim planları hazırlanmakta ve kalite ile ilgili eğitimler de bu kapsamda incelenmektedir. Tüm personel, çalışma konularıyla ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitilmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme planlamalarının amacı, çalışan tüm personelin kalite bilincine sahip olması ve kalitenin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamasıdır. Personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre sahip olması istenen yetkinlik düzeyi ve 2547 sayılı YÖK Kanununa göre eğitim-öğretim ve deneyim yeterlilikleri belirlenmekte ve görev tanımlarında bildirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-DD-03 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- DPU-KYS-DD-03 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- DPU-KYS-GT-(100-110) Görev Tanımları
- DPU-KYS-PRS-03 Hizmet İçi Eğitim Prosesi

7.3. Farkındalık

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu personeli; kalite politikasının, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumlarında müdahale etmesi gerektiğinin farkındadır. Yüksekokulumuzda KYS farkındalığının sağlanmasının koşullarından biri personelin eğitilmesidir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-KP-(01-05) Kalite Politikaları
- DPU-KYS-GT-(100-110) Görev Tanımları
- DPU-KYS-FR-013 Personel Oryantasyon Eğitimi Formu

7.4.İletişim

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda kalite yönetim sisteminin başarıya ulaşmasında, birimler ve süreçler arası iletişimin etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu nedenle; iletişim metotları ve araçlarının nasıl kullanılacağına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmakta ve belgelenmektedir.

Rektörlük ve tüm Meslek Yüksekokulu personeli için, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'i dikkate alınarak Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Yüksekokulumuz

Birimlerinde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur. Dış iletişim ise; web sayfaları ve dış paydaşlarla yapılan toplantı, telefon ve etkinlikler aracılığı ile sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

DPU-KYS-PR-017 İletişim Prosedürü

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

KYS dokümantasyonu;

- Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve hedeflerini,
- Kalite Koordinatörü tarafından hazırlanan ve Müdür tarafından onaylanan Kalite El Kitabını,
- Kalite yönetim sistemi standardının istediği belgelerin kontrolü, kayıtların kontrolü, iç tetkik uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürlerini,
- Talimatlar, iş akış şemaları, görev tanımları, planları ve listeler gibi destek dokümanlarını belirtmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-013 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sistemi dokümantasyonu; iş süreçlerinin verimli şekilde çalışması için gerekli temel politika, kural, kriter ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

KYS Dokümantasyonu amaçları aşağıdaki gibidir:

- Meslek Yüksekokulu misyon, vizyon ve kalite politikaları; Yüksekokulun hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Meslek Yüksekokulu Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, uzun dönemde okulun hedeflerini belirler ve bu hedeflere ulaşmak için başarı ve performansı ölçer.
- Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel açıklamasını gerçekleştirir, temel uygulama kuralları ve metotlarını açıklar, ilgili dokümanlara atıfta bulunur.
- Süreç prosesleri, talimatlar, prosedürler, kılavuzlar, görev tanımları; tüm süreçlerin verimli şekilde çalıştırılması için gerekli yöntem ve kuralları açıklar.
- Formlar ve kayıtlar; belirlenen süreçlerin kurallara uygun olarak sürdürüldüğüne yönelik kanıtların oluşturmasını ve ölçme, analiz ile iyileştirme süreçleri için gerekli dataların biraraya getirilmesini sağlar.

Aynı zamanda, dış kaynaklı dokümanlar da kalite yönetim sistemi dokümantasyonu olarak değerlendirilir, kaydedilir ve dikkate alınır. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sistemi dokümantasyonu, Meslek Yüksekokul web sitesinde (https://pazarlarmyo.dpu.edu.tr/) ulaşmak isteyen paydaşların erişebileceği şekilde yayınlanmaktadır.

7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar, kontrol amaçlı olarak Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Koordinatörlük, ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Kalite Koordinatörü onayı ile yayınlar.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-013 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu, eğitim-öğretim ve idari hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan tüm süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Hizmetler, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde, mevzuatlara uygun olarak tanımlanmıştır. Belirlenen prosesler için hizmet tanımlı şartlarını belirten bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb..) bunlara dokümanda atıfta bulunulur.

Hizmetin sunulması Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne uygun olarak sağlanmaktadır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin tümü için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Aynı zamanda hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Öğrenci İle İletişim

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu tüm birimlerinde gerçekleştirilen faaliyetler ve özet bilgileri, yüksekokulu web sitesinde ilgililere duyurulmaktadır. Öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve talebin sonuçları yazılı olarak bildirilmektedir. Aynı zamanda öğrenciler isimlerini bildirerek Memnuniyet, Şikâyet ve Öneri Formu ile isteklerini bildirebilirler. Bu formlar Müdür ile birlikte incelenerek gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

<u>Referans Dokümanlar:</u>

- DPU-KYS-FR-060 Öğrenci Memnuniyet Anketi

- DPU-KYS-FR-003 Memnuniyet, Şikâyet ve Öneri Formu

8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili koşullar; Bologna Sistemi, ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut kaynakları göz önünde bulundurularak 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.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-010 Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- DPU-KYS-PR-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- DPU-KYS-FR-003 Memnuniyet, Şikâyet ve Öneri Formu

8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Kalite Yönetimi Sistemi kapsamında Kalite Komisyonu tarafından, sunulan hizmetin gözden geçirilmesi amacı ile yılda iki kez yapılan YGG ile yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-FR-020 YGG Toplantı Tutanak Formu
- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda ders içeriklerinde muhtemel bir değişiklik olması durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm web sayfaları aracılığı yapılmaktadır. Gerçekleştirilen değişiklikten etkilenen tüm belgelendirmelerin revize edilmesi sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-020 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nun ürün ve hizmet geliştirme yükümlülüğü bulunmadığından bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve belgelenmiştir.

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 birim yetkilileri tarafından yürütülmektedir.

8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma talepleri ilgili formların iletilmesi ile gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-022 Satın alma Prosedürü

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin prosesler genel olarak; "Eğitim-Öğretim" ve "İdari Hizmetler" konu başlıklarını kapsar. Yüksekokulda eğitim öğretim hizmetlerinin belirlenen şartlara uygun olarak sunulması amacıyla, hizmetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve belgelenmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle belirlenmektedir. Öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan fayda ise belirlenen ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleri ile ölçülmektedir. Meslek Yüksekokulunda eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ile uygulamalar, ilgili yönetmelik ve mevzuatlara göre yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin kontrolü, YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-DD-04 Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta tanımlıdır. Gerçekleştirilen hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye dönük izlenebilir. Yüksekokulumuza gelen ve giden tüm evraklarda, kayıt numarası ve belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar bilgi toplamayı, bunları izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak şekilde tutulmaktadır. Kayıtların tutulması ve saklanmasında EBYS, Kalite Yönetim sistemi, Arşiv sistemi ve öğrencilere ait öğrenci işlerine bağlı otomasyon sistemlerinden faydalanılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PRS-01 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosesi

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda öğrencilerimizin resmi evrakları öğrenci işlerinde saklanmaktadır. Okulumuzda dış tedarikçiye ait bir mülkiyet bulunmamaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PRS-01 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosesi

8.5.4. Muhafaza

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerde, süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Öğrenci başvurusu ile ilgili tüm evraklar arşiv deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilmektedir. Kurum içi

yapılan yazışmalar Elektronik Belge Yönetim Sisteminde arşivlenmektedir. Personele ait özlük dosyaları ise Yüksekokul arşivinde muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PRS-01 Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosesi
- DPU-KYS-PR-013 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda 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.

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü YÖK şartları çerçevesinde yapılmaktadır. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Gerçekleştirilen değişiklikler Yüksekokul web sayfalarında duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-020 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü
- DPU-KYS-PR-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
- DPU-KYS-PR-021 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Yönetimi, eğitim hizmeti sağlamada YÖK'ün belirlediği şartları öncelik saymaktadır. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-DD-04 Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış olup, uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-012 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9.Performans Değerlendirme

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda, eğitim öğretim hizmetlerinde istenilen şartların karşılanması ve bunların doğrulanması için, proseslerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Bu noktalar, tanımlanan proseslerde belirtilmektedir.

Tüm sınavlar, ders geçme ve mezuniyet işlemleri, öğrencilerin performans değerlendirmesine ilişkin yöntemler, ilgili DPU-KYS-DD-04 Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliğinde tanımlanmış olup, uygulanmaktadır.

KYS proseslerinin, kurallara uygun olarak çalışması, sorumlular tarafından sürekli izlenilerek sağlanmaktadır. Eğer bir uygunsuzluk tespit edilirse, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-012 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- DPU-KYS-PR-021 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü
- DPU-KYS-DD-04 Ön lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- DPU-KYS-PL-03 MYO 2023-2027 Stratejik Planı

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda öğrenci istek, ihtiyaç ve beklentilerinin doğrultusunda, memnuniyet düzeylerini izlemek ve ölçmek için yöntemler belirlenmiş olup, uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-010 Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
- DPU-KYS-FR-060 Öğrenci Memnuniyet Anketi

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin verimliliğini değerlendirebilmek amacıyla uygun verileri toplayarak analiz etmektedir. Kalite yönetim sistemi dokümantasyonunda tanımlanan formlar aracılığı ile veri kaynakları oluşturulmaktadır. Mevzuatta belirtilen ve yüksekokul bünyesinde uygulanan Kalite yönetim sistemi için gerekli raporlamalar, bunların hazırlanması ve yayınlanmasına ilişkin yöntemler, ilgili KYS dokümantasyonunda, proseslerde, iş akışlarında belirtilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-010 Paydaş Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

9.2. İç Tetkik

Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sisteminin, ilgili standart, mevzuatlara uygunluğunun, verimli olup olmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını saptayabilmek adına planlı şekilde iç denetimler gerçekleştirilmektedir.

Denetimin programlanması, planlanması, yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların arşivlenmesi kalite yönetim sistemi dokümantasyonunda tanımlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-023 KYS İç Tetkik Prosedürü

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az iki kez yönetimin gözden geçirilmesi toplantısı gerçekleştirilir.

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda yılda en az iki kez Yönetimi gözden geçirme toplantıları gerçekleştirilmektedir. Toplantıların girdileri şöyle sıralanabilir:

- Kalite politikası ve hedefleri,
- Daha önce gerçekleştirilen yönetimi gözden geçirme toplantısında alınmış olan kararlar,
- Öğrenci memnuniyeti ve alınan geri bildirimler,
- Proses performans göstergeleri
- Hizmet ve ürün performansları
- Uygunsuzluklar ile düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- İzleme ve ölçüm sonuçları,
- Denetleme sonuçları,
- Kaynak gereksinimleri,
- Risk ve fırsatlar
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Okulumuzda gerçekleştirilen YGG uygulamalarının düzenlenmesine ilişkin esaslar Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmaktadır. YGG toplantı sonuç raporları Toplantı Tutanak Formu ile takip edilmektedir.

<u>Referans Dokümanlar:</u>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KOORDİNATÖRÜ ÖĞR. GÖR. MERYEM AKBAŞ	MESLEK YÜKSEKOKULU MÜDÜRÜ DOÇ. DR. ERDAL ADAY

- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- DPU-KYS-FR-020 YGG Toplantı Tutanak Formu

10. İyileştirme

10.1.Genel

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu'nda iyileştirme faaliyetleri için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci ihtiyaç ve beklentileri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli uygulamalar değerlendirilmektedir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu, potansiyel ya da tespit edilen uygunsuzlukların sebeplerini kayıt altına alarak giderilmesini ve tekrar edilmesinin önlenmesine ilişkin düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulanmasını sağlamak için,

- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi ve gözden geçirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenerek, uygulanması,
- Uygunsuzlukların tekrarının olmaması için uygulamaya olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Başlatılan uygulamanın sonuçlarının kaydedilmesi,
- Açılan düzeltici ve önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi aşamalarını uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-014 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- DPU-KYS-PR-012 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- DPU-KYS-FR-021 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu

10.3. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Pazarlar Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi'nin temel esaslarındandır. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden kalite politikaları, kalite hedefleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve YGG ile KYS'nin verimliliği devamlı takip edilerek iyileştirilmektedir. Tanımlanan proseslerde performans göstergeleri, Proses Performans İzleme Formu kullanılarak değerlendirilmektedir. Sürekli iyileştirmeler kapsamında bu performans göstergeleri önceliklidir.

Referans Dokümanlar:

- DPU-KYS-PR-012 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- DPU-KYS-PR-024 Performans Değerlendirme Prosedürü
- DPU-KYS-FR-021 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu