



TRABZON ÜNİVERSİTESİ

VAKFIKEBİR MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

TRABZON

1. AMAÇ

Bu el kitabı, yürürlükteki yasal düzenlemelere tam uyum içerisinde, kurumumuzun kaliteli, sistematik ve sürdürülebilir hizmet sunma kapasitesini belgelemek amacıyla hazırlanmıştır. Kalite yönetim sistemimizin temel ilkeleri doğrultusunda; sürekli iyileştirme, uygunsuzlukların önlenmesi, ilişki yönetimi ve paydaş memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

Doküman, kurumumuz bünyesinde uygulanan kalite yönetim sisteminin kapsamını ortaya koymakta; ilgili tüm birimlerin görev ve sorumluluklarını açıklamakta; belge yönetimi, süreç organizasyonu ve performans izleme gibi alanlarda kurumsal yapıya rehberlik etmektedir.

Ayrıca bu el kitabı, başta yönetim kadrosu olmak üzere öğretmenler, idari personel, destek birimleri ve diğer iç/dış paydaşlar için yol gösterici bir kaynak olarak tasarlanmıştır. Kalite politikamızın esasları çerçevesinde hazırlanan bu çalışma, kurumumuzun kalite standartlarına olan bağlılığını açık, anlaşılır ve bütüncül bir biçimde ortaya koymaktadır.

2. KAPSAM

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabı; yüksekokulumuz bünyesinde yürütülen tüm eğitim-öğretim faaliyetlerini, idari işlemleri ve destek hizmetlerini kapsayan bütüncül bir kalite yönetimi çerçevesi sunmaktadır. Bu kapsamda, kalite yönetim sisteminin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin esaslar ile bu süreçlerde görev alan birimlerin sorumlulukları açık ve sistematik bir biçimde tanımlanmıştır.

El kitabı, kalite yönetim sisteminin kurumsal düzeyde etkin ve verimli bir şekilde işletilmesine rehberlik etmeyi amaçlamakta; aynı zamanda yüksekokul çalışanlarının görev tanımlarını netleştirerek süreçlerde rol ve sorumluluk paylaşımını sağlamaktadır. Bu yönüyle, kurum genelinde kalite odaklı bir yönetim kültürünün yerleşmesine katkı sunmaktadır.

3. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Trabzon Üniversitesi Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'nün tabi olduğu tüm yasa, yönetmelik ve düzenlemeler; kalite yönetim sistemimizin temel dayanaklarını oluşturmaktadır. Kurumumuzun kalite standartlarına tam uyum sağlamasını teminen, yürürlükteki ulusal mevzuat ve üniversitemizce belirlenen stratejik belgeler esas alınmakta ve ilgili kalite dokümanlarında ayrıntılı olarak tanımlanmaktadır.

Bu doğrultuda, kalite yönetim sisteminin uygulanmasında başlıca rehber alınan mevzuatlar şunlardır:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Trabzon Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Yükseköğretimde Uygulamalı Eğitimler Çerçeve Yönetmeliği
- Trabzon Üniversitesi Stratejik Planı
- Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Stratejik Planı

Bu el kitabında görev ve sorumlulukları tanımlanmış tüm yöneticiler ve çalışanlar, kendi yetki ve sorumluluk alanları çerçevesinde kalite el kitabında belirtilen hükümleri eksiksiz biçimde uygulamak ve sürdürmekle yükümlüdür. Bu anlayışla, Vakfikebir Meslek Yüksekokulu olarak eğitimde mükemmeliyeti benimseyen ve sürekli gelişimi esas alan bir kalite kültürünü kurum genelinde yaygınlaştırmayı ilke edinmiş bulunmaktayız.

4. TERİMLER VE TARİFLER

Kısaltmalar

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

ÖBS: Öğrenci Bilgi Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirme

5. KURULUŞ

5.1. Kuruluşun Bağlamı

Trabzon Üniversitesi Vakıfkebir Meslek Yüksekokulu olarak, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) yapılandırılmış, dokümanite edilmiş ve kurumsal süreçlerde etkin biçimde uygulanmaktadır. Sistem kapsamında hazırlanan kalite dokümanları; kalite politikaları, eğitim-öğretim süreç tanımları, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar ile iç ve dış kaynaklı destekleyici belgeleri kapsamaktadır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin uygulamalar ile bu süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri belirlenmiş olup, ilgili kalite belgelerinde ayrıntılı biçimde tanımlanmıştır. KYS süreçleri; ilan edilmiş performans göstergeleri ve ölçme yöntemleri aracılığıyla izlenmekte, elde edilen veriler doğrultusunda analizler gerçekleştirilmekte ve gerekli görüldüğünde düzeltici ve önleyici faaliyetler devreye alınmaktadır.

Sistem performansına ilişkin bulgular, periyodik gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmekte; gerekli revizyonlar üst yönetim kararıyla hayata geçirilmektedir. Bu doğrultuda; personel, altyapı ve diğer kurumsal kaynaklar temin edilerek Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli gelişimi ve iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

5.1.1. Kuruluşun Tarihçesi ve Genel Bilgiler

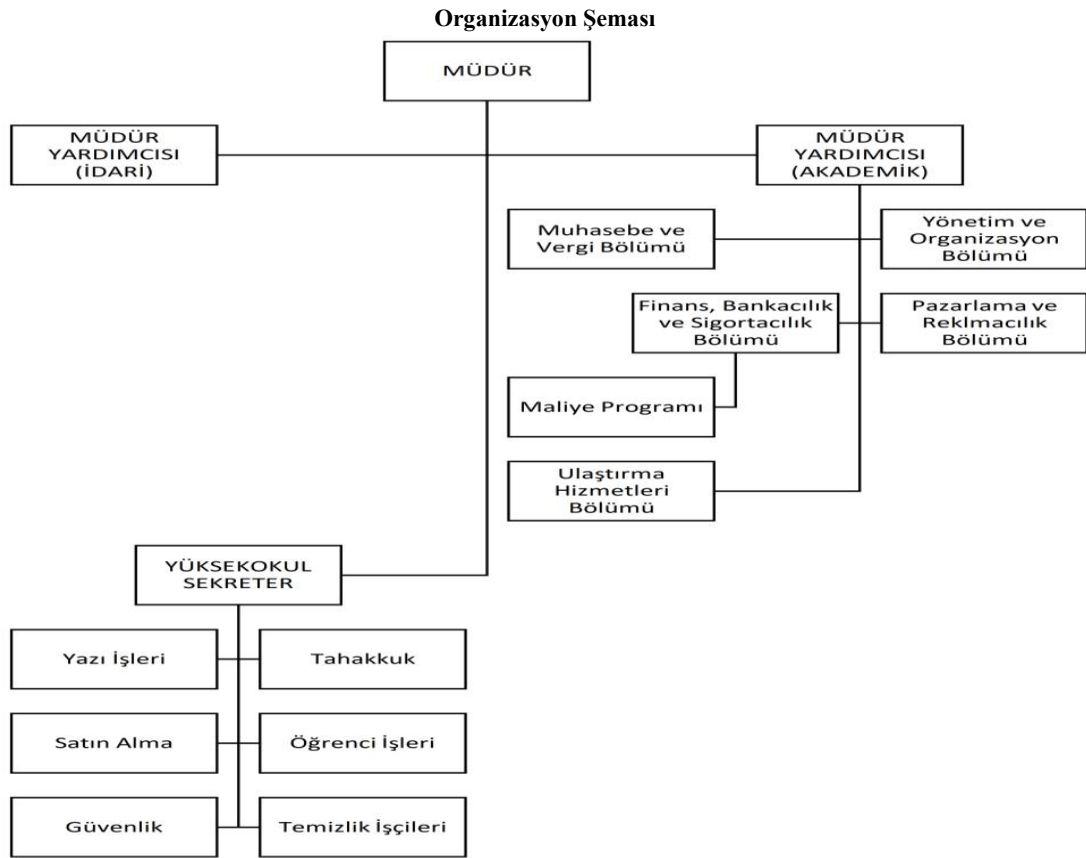
Vakıfkebir Meslek Yüksekokulu, Karadeniz Teknik Üniversitesi Senatosu'nun 2004 yılında aldığı karar ve Yükseköğretim Kurulu'nun 2005 tarihli onayıyla kurulmuştur. Aynı yıl Muhasebe ile Bankacılık ve Sigortacılık programlarına öğrenci alımıyla eğitim faaliyetlerine başlamış; takip eden yıllarda İşletme, Maliye ve çeşitli ikinci öğretim programları da açılarak eğitim alanı genişletilmiştir. 2008 yılında Muhasebe, Bankacılık ve Sigortacılık ile İşletme programlarının ikinci öğretim uygulamaları başlatılmış, 2011 yılında Maliye Programı açılmış, ilerleyen yıllarda ise bazı ikinci öğretim programları kapatılmıştır. 2014 yılında Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programı kurulmuş ve 2017-2018 eğitim-öğretim yılında öğrenci alımına başlanmıştır. Yüksekokul, 2018 yılında yayımlanan 7141 sayılı Kanun ile kurulan Trabzon Üniversitesi'ne bağlanmış olup, kuruluşundan bu yana artan program ve öğrenci sayısı ile eğitim-öğretim faaliyetlerine devam etmektedir.

Yüksekokulumuz, 3.895 m² alana sahip olup eğitim-öğretim faaliyetlerini bu fiziki altyapı kapsamında sürdürmektedir. Kurumumuzda, “Finans-Bankacılık ve Sigortacılık”, “Yönetim ve Organizasyon”, “Muhasebe ve Vergi” ve “Pazarlama ve Reklamcılık” olmak üzere 4 farklı bölüm altında ön lisans düzeyinde eğitim verilmektedir. Bu bölümler kapsamında, eğitim-öğretim faaliyetleri hâlen aktif olarak yürütülen toplam beş ön lisans programı ile bulunmaktadır. “Finans-Bankacılık ve Sigortacılık” bölümü bünyesinde “Bankacılık ve Sigortacılık” programı ve “Maliye” programı, “Yönetim ve Organizasyon” bölümü bünyesinde “İşletme Yönetimi” programı, “Muhasebe ve Vergi” bölümü bünyesinde “Muhasebe ve Vergi Uygulamaları” programı, “Pazarlama ve Reklamcılık” bölümünü bünyesinde ise “Halkla İlişkiler ve Tanıtım” programı yer almaktadır. Bankacılık ve Sigortacılık Programı, finans sektörü odaklı bir eğitim sunmakta; öğrencilere banka işlemleri, sigorta ürünleri, finansal analiz ve risk yönetimi konularında temel yetkinlikler kazandırmaktadır. “Maliye”

programı, kamu ve özel sektörde mali analiz, bütçe planlaması ve vergi mevzuatı alanlarında bilgi sahibi teknik personel yetiştirmeyi hedeflemektedir. “İşletme Yönetimi” programı, işletmelerin yönetim, organizasyon ve stratejik karar alma süreçlerinde görev alabilecek nitelikli ara elemanlar yetiştirmeye odaklanmaktadır. “Muhasebe ve Vergi Uygulamaları” programı, muhasebe kayıtlarının tutulması, mali tabloların hazırlanması ve vergi beyannamelerinin düzenlenmesi gibi temel konularda uzmanlık kazandırmayı hedeflemektedir. “Halkla İlişkiler ve Tanıtım” programı ise kurumsal iletişim, medya ilişkileri ve marka yönetimi gibi alanlarda çalışabilecek iletişim becerileri güçlü bireyler yetiştirmeye yöneliktir.

Organizasyon Yapısı

Meslek Yüksekokulumuzun yönetim ve organizasyon yapısı, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile 2809 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilat Kanunu hükümleri doğrultusunda oluşturulmuştur.



5.1.2. Kuruluş Bilgileri

Adres: Cumhuriyet Mahallesi Sağlık Sokak, Cumhuriyet, Cezaevi Caddesi No:2, 61400 Vakfikebir/Trabzon

Telefon: (0462) 455 46 80 (Santral)
(0462) 455 47 28 (Öğrenci İşleri)

Faks: (0462) 841 73 64

E-posta: vakfikebirmyo@trabzon.edu.tr

5.1.3. Misyon, Vizyon, Stratejik Amaç ve Hedeflerimiz

Misyonumuz

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nun misyonu; gelişen teknolojiye uyum sağlayarak, iş dünyasının ihtiyaç duyduğu nitelikli insan kaynağını yetiştirmek üzere, çağdaş eğitim ortamları sunmaktır. Kurumumuz, uluslararası standartlarda mesleki bilgi ve beceriye sahip, mühendis ile iş gücü arasında etkili bir köprü kurabilecek yetkinlikte, alanında donanımlı ara elemanlar yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, değişen dünya koşullarına uyum sağlayabilen; idealist, araştırmacı, sorgulayıcı ve çözüm odaklı bireylerin yetiştirilmesi de yüksekokulumuzun temel hedefleri arasındadır. Bilgi üretme ve bu bilgiyi toplumla paylaşma sorumluluğuyla, toplumsal gelişim sürecine katkı sunmak öncelikli misyonlarımızdan biridir.

Vizyonumuz

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nun vizyonu; mesleki bilgi, beceri ve teknoloji kullanımına hâkim, analitik düşünme ve problem çözme yetkinliğine sahip nitelikli bireyler yetiştirilerek, bölgesel ve ulusal düzeyde tercih edilen bir yükseköğretim kurumu olmaktır.

Yüksekokulumuz, içinde bulunduğu yörenin sosyal, kültürel ve ekonomik yapısını kavrayan; bu yapının gelişimine katkı sunan ve vizyonunun şekillendirilmesinde toplumun tüm paydaşlarıyla etkin iş birliği içinde rol alan, yenilikçi, çağdaş ve geleceğe yön veren bir eğitim kurumu olmayı hedeflemektedir.

Stratejik Amaç ve Hedeflerimiz

Bu bölümde, Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nun stratejik planı doğrultusunda belirlenmiş olan stratejik amaçlar, hedefler ve bu hedeflere ulaşmayı destekleyecek temel faaliyet alanları sistematik biçimde sunulmaktadır. Söz konusu amaç ve hedefler; yüksekokulumuzun misyon, vizyon ve kalite politikasıyla bütünlük içinde oluşturulmuş olup, kurumun akademik, idari ve toplumsal sorumluluklarını etkin şekilde yerine getirmesini sağlamak üzere yapılandırılmıştır.

Stratejik Amaç 1: Yükseköğretimde eğitim-öğretim faaliyetlerinin ulusal/uluslararası standartlara taşınması ve sürdürülebilir olmasının sağlanması

Hedef 1.1: Eğitim programlarının niteliğini arttırmak

Hedef 1.2: Eğitimi destekleyen hizmetlerin niteliğini geliştirilmek ve sürdürmek

Hedef 1.3: Öğretim elemanlarının niteliğini geliştirmek ve sürdürebilir hale getirmek.

Hedef 1.4: Ulusal ve uluslararası düzeyde değişim programlarını yaygınlaştırmak.

Stratejik Amaç 2: Bilimsel araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin güçlendirilmesi

Hedef 2.1: Bilimsel araştırma çıktılarının nicelik ve niteliğini arttırmak.

Hedef 2.2: Ulusal, uluslararası ve kurumsal bilimsel araştırma projelerinin sayısını arttırmak, proje kültürünün yaygınlaştırılmasını sağlamak.

Hedef 2.3: Akademik personele yönelik bilimsel araştırma imkân ve desteklerini geliştirmek.

Hedef 2.4: Öğrencilerin bilimsel araştırma yapma, yenilikçilik ve girişimcilik becerilerini geliştirmek.

Stratejik Amaç 3: Paydaşlarla iletişim ve etkileşimin geliştirilmesi

Hedef 3.1: Paydaşlarla iletişim ve etkileşimi arttırmak.

Hedef 3.2: Paydaşların memnuniyet düzeyini arttırmak.

Hedef 3.3: Paydaşlarla birlikte toplumsal duyarlılığın artırılmasında üniversite-paydaş iş birliğini geliştirmek.

Hedef 3.4: Öğrencilerin sosyal ve kişisel gelişimlerini desteklemek.

Stratejik Amaç 4: Kurumsal kültür ve altyapının güçlendirilmesi

Hedef 4.1: Yüksekokulun yapısal ve teknik alt yapısını güçlendirmek.

Hedef 4.2: Mezunlarla iletişim ve iş birliğini güçlendirmek.

Hedef 4.3: Hayat boyu öğrenme kapsamında uzaktan eğitimle yürütülecek programların ve sertifikaların sayısını arttırmak.

5.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu, faaliyet alanları doğrultusunda kalite yönetim sistemine doğrudan veya dolaylı etkide bulunabilecek tüm paydaşların gereksinim ve beklentilerini sistematik biçimde analiz etmektedir. Bu amaçla, iç ve dış paydaşlar paydaş analizi yöntemleriyle tanımlanmakta; elde edilen veriler kalite yönetim sürecine yön vermek üzere kullanılmaktadır.

İç paydaşlar arasında yer alan öğrenciler ile akademik ve idari personelin görüş ve beklentileri, her yıl düzenli olarak uygulanan anketler aracılığıyla toplanmaktadır. Dış paydaşların (sektör temsilcileri, mezunlar, yerel yönetimler, kamu kurumları vb.) beklentileri ise kalite güvence takviminde belirlenen dönemlerde gerçekleştirilen toplantılar ve/veya anket çalışmaları yoluyla elde edilmektedir.

Toplanan tüm geri bildirimler, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından analiz edilmekte; elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli iyileştirme adımları planlanmakta ve kalite yönetim sistemine entegre edilmektedir. Bu süreç, yüksekokulumuzun paydaş odaklı, katılımcı ve sürekli iyileştirme esaslı kalite kültürünü sürdürülebilir kılmayı amaçlamaktadır.

Kanıtlar: Memnuniyet Anketleri (Öğrenci)

Memnuniyet Anketleri (Personel)

Mezuniyet Anketleri

Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri

5.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu, öğrenci odaklı bir eğitim anlayışı benimseyerek sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini en üst düzeye çıkarmayı; öğrencilerine, topluma ve ülkeye yüksek katma değer sağlamayı temel amaç olarak belirlemiştir.

Yüksekokulumuz yalnızca mesleki ve akademik bilgi kazandırmayı değil, aynı zamanda ülkemizin kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunabilecek bireyler yetiştirmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda; kültürel etkinlikler, sosyal ve sportif organizasyonlar ile mezunlara yönelik çeşitli faaliyetler düzenlenmekte, öğrencilerin çok yönlü gelişimi desteklenmektedir.

Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek tüm bu faaliyetler, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) çerçevesinde değerlendirilmekte ve sürekli iyileştirme yaklaşımı ile yönetilmektedir. KYS, yüksekokulumuz bünyesindeki tüm akademik ve idari birimleri kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır.

5.3.1. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda kullanılan tüm malzemeler, eğitim ve öğretim faaliyetlerini desteklemek amacıyla temin edilmekte olup, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile ilgili diğer yasal düzenlemeler doğrultusunda belirlenen kural ve esaslara uygun şekilde kullanılmaktadır.

Yüksekokulumuz bünyesinde, teknik nitelikte ölçümleme ve kalibrasyon gerektiren makine ve teçhizat bulunmadığından dolayı, kalite yönetim sisteminde bu kapsama giren herhangi bir ölçümleme, kalibrasyon veya doğrulama süreci işletilmemektedir. Bu nedenle, söz konusu madde kapsamında özel bir işlem uygulanmasına gerek duyulmamaktadır.

İlerleyen süreçte ölçümleme veya kalibrasyon gerektiren cihazların kullanıma alınması halinde, ilgili kalite prosedürleri oluşturularak yürürlüğe konulacaktır.

5.3.2. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Meslek Yüksekokulumuz, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde tanımlanmış görev, yetki ve yükümlülüklerini yerine getirmektedir. Ancak, mevcut faaliyet alanlarımızda bu maddeye konu olabilecek teknik donanım, süreç veya uygulamalar bulunmadığından dolayı, söz konusu başlık Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kapsam dışı bırakılmıştır.

5.3.3. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler (prosesler)

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde işletilmesi, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla gerekli düzenlemeler, Birim Kalite Komisyonu ve ilgili Alt Çalışma Grupları tarafından periyodik olarak güncellenmektedir.

Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemini süreç temelli bir yaklaşımla yapılandırmış olup, bu kapsamda faaliyetlerini “prosesler” ve “iş akışları” temelinde tanımlamış ve uygulamaya almıştır. Süreçlerin etkin yönetimi ve sürekli iyileştirilmesi, paydaş memnuniyetinin artırılması yönündeki temel hedeflerimiz arasındadır.

Kalite yönetim anlayışı doğrultusunda, yüksekokulumuz tüm hizmet alanlarına ilişkin proses ve iş akışlarını belirlemiş, bunlara ilişkin prosedürleri tanımlamış ve performans takibini gerçekleştirebilmek için gerekli altyapıyı oluşturmuştur. Bu süreçler, iç ve dış kaynakların etkin ve verimli kullanımı esas alınarak yürütülmektedir.

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin gereklilikleri doğrultusunda; proseslere ilişkin amaç, kapsam, hedefler, kontrol noktaları, performans kriterleri ve prosesler arası etkileşimleri açık ve sistematik biçimde tanımlamıştır.

6. LİDERLİK

6.1. Liderlik ve Taahhüt

6.1.1. Genel

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu üst yönetimi adına Yüksekokul Müdürü ve Kalite Koordinatörü; kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi yönünde gerekli tüm faaliyetlerin kararlılıkla yürütüleceğini taahhüt eder ve bu süreçte liderlik sorumluluğunu üstlenir.

Bu taahhüdün somut göstergeleri aşağıda sıralanmıştır:

- İç ve dış paydaş memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gerekliliklerinin yerine getirilmesine yönelik düzenli faaliyetler yürütülmektedir.
- Misyon, vizyon, kalite politikası, kalite hedefleri ve stratejik plan oluşturulmakta; bu unsurlar Kalite Yönetim Sistemi ile bütünleşik şekilde yönetilmektedir.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve verimliliğini artırmak amacıyla düzenli değerlendirme toplantıları gerçekleştirilmektedir.
- Kalite Yönetim Sistemi şartları ile kurumun süreçleri ve iş akışları arasındaki entegrasyon güvence altına alınmaktadır.
- Tüm çalışanlar, süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünce konusunda bilinçlendirilmekte ve teşvik edilmektedir.
- Belirlenen hedeflere ulaşılması için ekip bazlı katılım ve iş birliği sağlanmaktadır.

- Kalite yönetim sistemine katkı sağlayabilecek personel desteklenmekte, yönlendirilmekte ve aktif katılımları teşvik edilmektedir.
- Sürekli iyileştirme anlayışı, kurumsal kültürün temel bir bileşeni olarak benimsenmiştir.
- Çalışanların kendi sorumluluk alanlarında liderlik sergileyebilmeleri için gerekli destek ve ortam sağlanmaktadır.

Kanıtlar

Görev Tanımları

Hassas Görevler

6.1.2. Paydaş Odaklılık

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) temel amacı; ülkemizin ve öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru biçimde belirlemek, mevcut kaynakları en verimli şekilde kullanmak ve bu doğrultuda iç ve dış paydaş memnuniyetini sürekli olarak sağlamaktır.

Özellikle öğrenci memnuniyetinin oluşturulması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi konusunda, yüksekokulumuz bünyesindeki tüm personel, kendilerine verilen yetki ve sorumluluklar çerçevesinde özveriyle görev yapmaktadır.

KYS kapsamında, yalnızca öğrenciler değil; süreçlerden etkilenen ve bu süreçlere katkı sağlayan tüm taraflar da dikkate alınmaktadır. Bu çerçevede, yüksekokulumuz kalite yönetimi uygulamalarında paydaşları “iç paydaşlar” (öğrenciler, akademik ve idari personel) ve “dış paydaşlar” (mezunlar, iş dünyası temsilcileri, kamu kurumları, yerel yönetimler ve toplum) olmak üzere sınıflandırmaktadır.

İç ve dış paydaşların memnuniyet düzeyi; düzenli olarak uygulanan anketler, geri bildirim toplantıları, düzeltici ve önleyici faaliyetler ile kalite politikası ve ilgili dokümanlar aracılığıyla izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu uygulamalar, öğrenci odaklı yaklaşımımızın yanı sıra dış paydaş memnuniyetinin de önemsendiğini; memnuniyetin izlenmesi ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin kurumsal kültürün bir parçası haline geldiğini göstermektedir.

Kanıtlar

Memnuniyet Anketleri (Öğrenci)

Memnuniyet Anketleri (Personel)

Mezuniyet Anketleri

Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri

Şikâyet, Öneri, İstek Formu

6.2. Politika

6.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, Trabzon Üniversitesi'nin vizyon ve misyonu ile uyumlu olarak belirlenen Kalite Politikasını kurumsal bir ilke olarak benimsemiş; yürüttüğü tüm faaliyetlerin sürekliliğini bu politika çerçevesinde güvence altına almıştır.

Kurumsal değer ve ilkeleri ile eğitim-öğretim ve bilimsel faaliyetlerde ön plana çıkan, işbirliğine açık, yenilikçi, ulusal ve uluslararası düzeyde tanınan, güvenilir ve tercih edilen bir kurum olmayı hedefleyen Meslek Yüksekokulumuz;

- Vizyon, misyon ve temel değerleri ile uyumlu bir kalite yönetim sistemini benimsemeyi, uygulamayı ve kurumsal düzeyde yaygınlaştırmayı,
- Temel değerlerinin benimsenmesini sağlayan bir yönetim anlayışını etkin kılmayı ve içselleştirmeyi,

- Eğitim-öğretim faaliyetlerini nitelikli bir biçimde yürütmeyi ve topluma katkı sağlayacak araştırmacı, girişimci, yeni fikirlere açık, özgüven ve sorumluluk duygusuna sahip bireyler yetiştirmeyi,
 - Yenilikçi, girişimci ve işbirliğine dayalı nitelikli bilimsel çalışmaları desteklemeyi ve toplumun refah düzeyini artıran çıktılar üretmeyi,
 - İç ve dış paydaşlarının memnuniyetini ve aidiyet duygusunu üst düzeyde tutmak için yönetim, eğitim-öğretim, araştırma, geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerini düzenli olarak gözden geçirmeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi,
 - Kurumsal ilkeler ışığında güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir eğitim ve çalışma ortamı sağlamayı,
 - Kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmayı,
- “Kalite Politikası” olarak benimsemiştir.

Kalite politikasının yüksekokul genelinde etkin şekilde uygulanmasını sağlamak amacıyla, tüm akademik ve idari personel bu politika hakkında bilgilendirilmiş ve kalite yönetim süreçlerine aktif katılımları teşvik edilmiştir.

6.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Trabzon Üniversitesi Vakfikebir Meslek Yüksekokulu’nun Kalite Politikası, kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde resmî web sayfasında yayımlanarak tüm paydaşların erişimine sunulmuştur.

Kalite Politikamıza olan bağlılık, periyodik olarak düzenlenen gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmekte; ihtiyaç hâlinde güncellenerek kamuoyuyla paylaşılmaktadır. Bu süreçte, yüksekokulumuzun Birim Kalite Komisyonu, yürürlükteki yasal mevzuat ve stratejik plan hedefleri doğrultusunda yıllık kalite hedeflerini belirlemekte ve bu hedeflerin gerçekleşme düzeyini sistematik olarak izlemektedir.

Kalite hedeflerine ulaşma süreci, ölçülebilir performans kriterleri ile takip edilmekte ve elde edilen sonuçlar, sürekli iyileştirme anlayışıyla Kalite Politikası ile bütünlük içinde değerlendirilmektedir. Bu yaklaşım, kurumumuzun kalite güvencesi sistemini dinamik, izlenebilir ve sürdürülebilir kılmaktadır.

6.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Trabzon Üniversitesi Vakfikebir Meslek Yüksekokulu’nda, birimler arası koordinasyonu, iletişimi ve iş birliğini etkin şekilde yürütmek amacıyla organizasyon şeması oluşturulmuştur. Organizasyon yapısında yer alan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları; 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili yasal mevzuat çerçevesinde yazılı olarak tanımlanmış, bu tanımlar personele tebliğ edilerek imza karşılığında bildirilmiştir.

Hazırlanan görev tanımları; yüksekokulumuzun vizyon ve misyonu doğrultusunda eğitim-öğretim faaliyetlerini planlamak, yönlendirmek, koordine etmek, yürütmek ve denetlemek amacıyla, üst yönetim tarafından belirlenen kurumsal ilkeler çerçevesinde yapılandırılmıştır.

Görev tanımları ile birlikte ilgili komisyon üyeleri ve organizasyon şeması, yüksekokulumuzun resmî web sitesinde yayımlanarak tüm paydaşların erişimine sunulmuştur. Tüm personel, kendilerine tanımlanan görev ve sorumlulukları eksiksiz biçimde yerine getirmekle yükümlüdür.

7. PLANLAMA

7.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sistemini planlarken, stratejik planda yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda hareket etmektedir. Bu kapsamda; belirlenen çıktıların başarıyla elde

edileceğine yönelik güvence sağlamak, arzu edilen etkilerin güçlendirilmesini ve istenmeyen etkilerin azaltılmasını hedeflemektedir.

Yüksekokulumuz, sistemin sürekli iyileştirilmesini desteklemek amacıyla, risk ve fırsatları sistematik olarak belirlemekte ve bu doğrultuda iyileştirme faaliyetleri planlamaktadır. Risk ve fırsat değerlendirme sürecinde; ilgili tüm faaliyetlerin kalite yönetim sistemi içerisindeki süreçler ile olan ilişkisi dikkate alınmakta ve bu süreçlerin etkinliğinin nasıl ölçüleceği sistemli bir şekilde ele alınmaktadır.

7.2. Kalite Amaçları ve Gerçekleştirmek İçin Planlama

Trabzon Üniversitesi tarafından hazırlanan stratejik plan doğrultusunda belirlenen stratejik amaç ve hedefler, Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nun kalite hedeflerinin belirlenmesine yön vermektedir. Bu kapsamda, yüksekokulumuzda tüm birimler, üniversitemiz ve birim stratejik planlarını referans alarak kendi alanlarına özgü kalite hedeflerini tanımlamakta ve bu hedeflere ulaşmaya yönelik faaliyet planlarını hazırlamaktadır.

Hazırlanan kalite faaliyet planlarında; hedeflere ulaşmak için yürütülecek çalışmalar, sorumlu kişiler, zaman çizelgesi ve izleme yöntemleri açıkça belirtilmekte, planların uygulanması ve değerlendirilmesi süreçleri sistematik bir şekilde yürütülmektedir. Bu yaklaşım, stratejik amaçlar ile kalite yönetim sistemi arasında bütüncül bir bağ kurulmasını ve performansın izlenebilirliğini sağlamaktadır.

7.3. Değişikliklerin Planlanması

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nun Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen tüm faaliyetler belgelenmiş; uygulama süreçleri ile sürekli iyileştirme mekanizmaları açık biçimde tanımlanmıştır.

Kalite hedeflerine ulaşmak amacıyla gerekli kaynaklar (insan kaynağı, altyapı, teknolojik araçlar vb.) belirlenmekte; sistemde yapılacak değişiklikler ise öğrenci ihtiyaçları, teknolojik gelişmeler ve personel geri bildirimleri doğrultusunda planlanmaktadır.

Gerçekleştirilen değişikliklerin sistem bütünlüğünü olumsuz etkilemesini önlemek amacıyla iç denetim faaliyetleri ve performans izleme mekanizmaları devreye alınmaktadır. Tüm süreçlerde yetki ve sorumluluk dağılımı gözetilmekte; değişiklik yönetimi kalite yönetim sistemi çerçevesinde kontrollü biçimde yürütülmektedir.

8. DESTEK

8.1.Kaynaklar

8.1.1.Genel

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, kalite yönetim sisteminin uygulanması, yürütülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesinden sorumludur. Müdürlük, özellikle iç paydaşların—başta öğrenciler olmak üzere—ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanarak memnuniyet düzeyinin artırılması yönünde gerekli kaynakların planlanması ve temin edilmesi görevini de üstlenmektedir.

Bu kapsamda yürütülen faaliyetler öncelikli olarak yüksekokulumuzun mevcut iç kaynakları ile gerçekleştirilmektedir. Ancak mevcut kaynaklarla karşılanamayan ihtiyaçlar, Trabzon Üniversitesi Rektörlüğü'ne bağlı ilgili Daire Başkanlıkları aracılığıyla temin edilerek sistemin sürekliliği sağlanmaktadır.

8.1.2. Kişiler

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, süreç kalitesini artırmak ve hizmetlerin etkinliğini sağlamak amacıyla, yeterli sayıda ve nitelikte akademik ve idari personelin istihdamını sağlamaktadır. Personel seçimi, görevlendirme ve nitelik belirleme süreçleri; 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

İnsan kaynağı planlamasında, eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürdürülebilirliği, birim ihtiyaçları, öğrenci yoğunluğu ve kalite hedefleri dikkate alınmakta; görev tanımları ve yetkinlik düzeyleri bu çerçevede yapılandırılmaktadır.

8.1.3. Altyapı

Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, sunulan hizmetlerin uygunluğunu ve sürekliliğini sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulan altyapı gereksinimlerini belirlemiştir. Altyapı kapsamına; yüksekokul binaları, çalışma alanları, tesisler ile yazılım, donanım, teknik ekipmanlar ve destek hizmetleri dâhildir.

Altyapının sürekli çalışır durumda tutulması ve işlevselliğinin korunması, kalite yönetim sisteminin temel öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu kapsamda kullanılan donanım ve ekipmanlara ilişkin kayıtlar, idari işler birimi tarafından düzenli olarak tutulmakta; söz konusu kayıtlar, yüksekokulun taşınır kayıt ve kontrol yetkilisi aracılığıyla otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Bu uygulamalar hem kaynakların etkin kullanımını hem de hizmet süreçlerinde süreklilik ve verimliliği güvence altına almaktadır.

8.1.4. (Proseslerin) İşletimi İçin Ortam

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda sunulan hizmetlerin uygunluğunu ve kalitesini güvence altına almak amacıyla, hizmetin yürütüldüğü tüm çalışma ortamlarında fiziksel, sosyal, çevresel ve psikolojik koşullar göz önünde bulundurularak gerekli önlemler alınmaktadır.

Bu kapsamda; çalışma alanlarının ergonomisi, güvenliği, hijyen koşulları, iklimlendirme sistemleri, aydınlatma ve gürültü düzeyleri gibi fiziksel unsurlar düzenli olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, çalışanların ve öğrencilerin motivasyonunu ve verimliliğini artıracak sosyal ve psikolojik ortamın sağlanmasına da önem verilmektedir.

Tüm bu uygulamalar, kalite yönetim sistemi çerçevesinde hizmet uygunluğunun sürdürülebilirliğini desteklemekte; eğitim-öğretim faaliyetlerinin güvenli, sağlıklı ve destekleyici bir ortamda yürütülmesini sağlamaktadır.

8.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu bünyesinde bulunan laboratuvarlarda kullanılan tüm araç ve gereçler, yalnızca eğitim ve öğretim amaçlı kullanılmakta olup; bu ekipmanlar, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenen kurallar doğrultusunda işletilmektedir.

Söz konusu laboratuvarlarda ölçümleme ve kalibrasyon zorunluluğu gerektiren herhangi bir teknik cihaz veya makine bulunmaması nedeniyle, bu başlık kalite yönetim sistemi kapsamında kapsam dışı olarak değerlendirilmiştir.

8.1.6. Kurumsal Bilgi

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda sunulan hizmetlerin etkinliğini sürdürebilmek amacıyla, kurumsal bilgi birikiminin güncellenmesi ve yönetilmesi, Trabzon Üniversitesi'ne bağlı ilgili daire başkanlıkları tarafından yürütülmekte ve yüksekokulumuz bünyesinde uygulamaya alınmaktadır.

Gerçekleştirilen bilgi güncellemeleri ve kurumsal düzenlemeler, Meslek Yüksekokulu web sorumlusu aracılığıyla resmî web sayfasında yayımlanmakta; ayrıca kurum içi iletişim kanalları (resmî e-posta, duyuru panoları, iç yazışmalar vb.) üzerinden tüm iç paydaşlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır.

Bu uygulama hem bilginin güncel kalmasını hem de kurumsal şeffaflık ve erişilebilirlik ilkelerinin yerine getirilmesini sağlamaktadır.

8.2. Yetkinlik

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürdürülebilir başarısını sağlamak amacıyla, personelin mesleki gelişimine yönelik ihtiyaç duyduğu eğitim konularını belirlemekte ve bu doğrultuda ilgili birimlerden eğitim desteği talep etmektedir. Her birimde yıllık eğitim planları oluşturulmakta; kalite yönetimi konularına ilişkin eğitimler de bu planlamalar kapsamında değerlendirilmektedir.

Tüm personel, görev alanlarına ilişkin yasal düzenlemeler konusunda, Trabzon Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından düzenlenen hizmet içi eğitim programları aracılığıyla bilgilendirilmektedir. Bu eğitimlerin temel amacı; çalışanların kalite bilincini artırmak, kalite yönetim süreçlerine aktif katılımı teşvik etmek ve sürekli iyileştirme anlayışını kurumsal bir kültür haline getirmektir.

Ayrıca personelin yetkinlik düzeyleri, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu çerçevesindeki mevzuat esas alınarak belirlenmekte ve bu yeterlilikler görev tanımlarında açık şekilde ifade edilmektedir.

8.3. Farkındalık

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu personeli, kalite politikasının, stratejik amaç ve hedeflerin ve kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmesinin kurumsal başarı açısından taşıdığı önemin bilincindedir. Personel, bu unsurların ihmal edilmesi veya aksatılması durumunda oluşabilecek olumsuz etkilerin farkında olup; gerektiğinde ilgili birimlere bildirimde bulunmak, sürece müdahil olmak ve düzeltici faaliyetlerin başlatılmasına katkı sunmakla sorumludur.

Bu bilinç, yürütülen kalite eğitimleri, iç iletişim faaliyetleri ve görev tanımlarında açıkça vurgulanarak tüm çalışanlara aktarılmakta ve kurum genelinde kalite kültürünün benimsenmesi sağlanmaktadır.

8.4. İletişim

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin biçimde uygulanabilmesi için birimler ve süreçler arasında güçlü ve sürekli bir iletişim ağı kurulması büyük önem taşımaktadır. Bu iletişimin sağlıklı şekilde yürütülmesi, kullanılan iletişim yöntemleri ve araçlarının etkinliğine doğrudan bağlıdır.

Bu doğrultuda, kalite yönetim sistemi kapsamında kullanılacak iletişim yöntemleri ve araçlarına ilişkin düzenlemeler tanımlanmış ve ilgili dokümanlarda belgelenmiştir. İç iletişim, Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri doğrultusunda Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden yürütülmektedir. Ayrıca, iç iletişimi destekleyen toplantılar, eğitim programları, prosedürler ve standart formlar kalite sisteminin önemli unsurları arasında yer almaktadır.

Dış iletişim ise; yüksekokulun resmî web sayfası, dış paydaşlarla yapılan toplantılar, telefon görüşmeleri, yazılı bildirimler ve toplumsal etkinlikler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu kanallar aracılığıyla, paydaşlarla etkili bilgi alışverişi sağlanmakta ve kalite yönetim süreçlerine katılım desteklenmektedir.

8.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

8.5.1. Genel

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi (KYS) dokümantasyonu, sistemin işlerliğini güvence altına almak ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla yapılandırılmıştır. Dokümantasyon, kalite yönetim sürecine yön veren temel politika belgeleri, standart prosedürler ve destekleyici araçlardan oluşmaktadır.

KYS dokümantasyonu aşağıdaki unsurları kapsamaktadır:

- Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve kalite hedefleri,
- Kalite Koordinatörlüğü tarafından görevlendirilen yetkili tarafından hazırlanan, Kalite Koordinatörü tarafından kontrol edilen ve Müdür tarafından onaylanan Kalite El Kitabı,
- Kalite yönetim sistemi standardının gereklilikleri doğrultusunda oluşturulmuş:
 - Belge ve kayıtların kontrolü,
 - İç kontrol süreçleri,
 - Uygun olmayan hizmetin kontrolü,
 - Düzeltilici ve önleyici faaliyetlere ilişkin prosedürler,
- Uygulamaya yön veren diğer destek dokümanları:
 - Talimatlar,
 - İş akış şemaları,
 - Görev tanımları,
 - Süreç tanımları,
 - Planlar,
 - Şemalar ve listeler.

Bu dokümanlar, kalite yönetim sisteminin şeffaf, izlenebilir ve sürekli iyileştirmeye açık bir yapıda yürütülmesini sağlamaktadır.

8.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi (KYS) dokümantasyonu, iş süreçlerinin etkin ve verimli şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla, kurumsal politika, kural, kriter ve yöntemleri sistematik biçimde tanımlayan belge bütünüdür. Bu dokümantasyon; birbirleriyle ilişkili temel belgeler, prosedürler, kayıtlar ve rehber dokümanlardan oluşan bütüncül bir yapıya sahiptir.

KYS dokümantasyonunun temel amaçları aşağıda özetlenmiştir:

- Yüksekokulun misyonu, vizyonu ve kalite politikası doğrultusunda hizmet kalitesine ilişkin yaklaşım ve ilkeler belirlenir.
- Stratejik Plan ile bu yaklaşım somutlaştırılır; uzun vadeli hedefler ve performans göstergeleri tanımlanır.
- Kalite El Kitabı, kalite yönetim sisteminin genel çerçevesini ortaya koyar, uygulama esaslarını ve ilgili diğer dokümanlara yapılan atıfları içerir.
- Süreçler, prosedürler, talimatlar ve görev tanımları; işleyişin yöntemi, kural ve sorumluluklarını belirler.
- Formlar ve kayıtlar, süreçlerin mevzuat ve kalite kriterlerine uygun şekilde yürütüldüğünü belgeleyen kanıt niteliğindedir; bu belgeler aynı zamanda ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetleri için veri sağlar.
- Dış kaynaklı dokümanlar da KYS kapsamına alınmakta, kayıt altına alınarak dikkate alınmaktadır.
- KYS dokümantasyonu, iç ve dış paydaşların erişimine açık olacak şekilde, yüksekokulun resmi web sayfası üzerinden yayımlanmaktadır.

8.5.3.Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan veya revize edilen tüm dokümanlar, ilgili süreç sahipleri tarafından hazırlanarak kontrol amacıyla Kalite Komisyonu'na iletilmektedir. Kalite Komisyonu, sunulan dokümanları kalite yönetim sistemi gerekliliklerine ve kurumsal dokümantasyon yapısına uygunluk açısından değerlendirmektedir.

Yapılan inceleme sonucunda uygun bulunan dokümanlar, Meslek Yüksekokulu Müdürü tarafından onaylanarak yürürlüğe alınmakta ve gerekli mecralarda yayımlanmaktadır.

9. OPERASYON

9.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu, eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin etkin, verimli ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla tüm süreçlerini sistematik biçimde planlamakta ve geliştirmektedir. Sunulan hizmetler, hizmetten yararlanan paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde yapılandırılmış olup, ilgili yasa, yönetmelik ve mevzuata uygunluk esas alınarak tanımlanmaktadır.

Her bir sürecin yürütülmesinde geçerli olan yasal dayanaklara ilgili dokümanlarda açıkça atıf yapılmaktadır. Tüm hizmet sunumu faaliyetleri, kalite yönetiminin temel döngüsü olan Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) modeline uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

Gerçekleştirilen tüm faaliyetler için yetki ve sorumluluklar açık biçimde tanımlanmış; süreçlerin doğrulanması, geçerliliğinin sağlanması, izlenmesi ve değerlendirilmesine yönelik yöntem ve kriterler belirlenmiştir. Bu faaliyetlere ilişkin tüm kayıtlar düzenli olarak tutulmakta ve kalite yönetim sistemi kapsamında arşivlenmektedir.

9.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

9.2.1. Öğrenci ile İletişim

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda yürütülen tüm faaliyetler ve özet bilgilere, yüksekokulun resmî web sitesi üzerinden erişim sağlanmakta ve ilgili taraflara düzenli olarak duyurular yapılmaktadır.

Öğrenciler tarafından iletilen talepler, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları yazılı olarak öğrencilere bildirilmektedir. Ayrıca öğrenciler, görüş, öneri ve şikâyetlerini "İstek, Şikâyet ve Öneri Formu" aracılığıyla iletebilmektedir.

Bu formlar, Kalite Komisyonu bünyesinde görev yapan ilgili komisyon başkanlığı tarafından değerlendirilmekte ve alınan geri bildirimler doğrultusunda gerekli iyileştirici işlemler gerçekleştirilmektedir. Bu süreç; öğrenci memnuniyetinin izlenmesi, şeffaflık ilkesinin sağlanması ve kalite yönetim sisteminin sürekli geliştirilmesi açısından önemli bir araç olarak işlev görmektedir.

9.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda sunulan eğitim-öğretim hizmetleri; Bologna Süreci'nin temel ilkeleri, yürürlükteki yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut kaynakları dikkate alınarak planlanmakta ve uygulanmaktadır.

Bu hizmetler, yüksekokulun Kalite El Kitabı kapsamında yapılandırılmış kalite politikaları, stratejik hedefler ve süreç tanımları doğrultusunda yürütülmekte; ders içerikleri, öğrenme çıktıları ve ölçme-değerlendirme yöntemleri ilgili kurumsal standartlara uygun şekilde geliştirilmektedir.

9.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda, eğitim-öğretim faaliyetleri başlamadan önce öğrencilere sunulacak hizmetler her akademik dönem başında düzenlenen planlama toplantıları ile gözden

geçirilmektedir. Bu toplantılarda, hizmet süreçlerinin güncelliği, iyileştirme ihtiyaçları ve öğrenci beklentileri değerlendirilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Kalite Komisyonu tarafından kalite güvence takviminde belirlenen zamanlarda düzenli olarak kalite toplantıları gerçekleştirilmektedir. Bu toplantılarda; sunulan hizmetlerin uygunluk şartları, performans izleme verileri, iç değerlendirme sonuçları ve varsa tespit edilen uygunsuzluklar ele alınmaktadır.

Tüm toplantıların sonuçları yazılı tutanaklarla kayıt altına alınmakta ve ilgili kalite kayıtları sistemli şekilde arşivlenmektedir. Bu uygulama, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve izlenebilirliğini güvence altına almaktadır.

9.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda ders içeriklerinde herhangi bir değişiklik yapılması durumunda, bu değişiklikler Bologna Sistemi ilkeleri doğrultusunda değerlendirilmekte ve yüksekokulun resmî web sayfası aracılığıyla öğrencilere duyurulmaktadır.

Gerçekleştirilen değişikliklerden etkilenen tüm ders dokümanları (ders izlenceleri, öğrenme çıktıları, ölçme-değerlendirme yöntemleri vb.) ilgili akademik birimler tarafından yenilenmekte ve güncellenmiş hâlleri erişime sunulmaktadır. Böylece öğrenci bilgilendirme süreciyle birlikte, eğitim-öğretim süreçlerinin belgelendirme bütünlüğü de güvence altına alınmaktadır.

9.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal mevzuatlar doğrultusunda faaliyet göstermekte olup, bazı kalite yönetimi maddeleri yükseköğretim kurumlarının sorumluluk alanı dışında kaldığı için kapsam dışı olarak değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda, söz konusu maddeye ilişkin herhangi bir faaliyet veya uygulama alanı bulunmadığından, bu başlık kalite yönetim sistemi kapsamına dâhil edilmemiştir.

9.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Eğitim Öğretim Hizmetlerine Yardımcı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

9.4.1.Genel

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda yürütülen tüm satın alma faaliyetleri, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili diğer yasal düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Satın alma süreçlerinin etkin, şeffaf ve izlenebilir şekilde yürütülmesi esastır.

Satın alma faaliyetleri hem yasal mevzuata uyumu sağlamak hem de hizmet kalitesini destekleyen kaynakların zamanında ve uygun şekilde temin edilmesini güvence altına almak amacıyla kalite yönetim sistemi kapsamında izlenmektedir.

9.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda, satın alınan ürün ve hizmetlerin belirlenen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamak amacıyla kontrol süreçleri kalite yönetim sistemi kapsamında tanımlanmıştır. Bu süreçler; kabul, muayene ve değerlendirme aşamalarını kapsamaktadır.

Tüm kontrol faaliyetleri, ilgili birim yetkilileri tarafından yürütülmekte olup; ürün veya hizmetin teknik şartnameye, kalite standartlarına ve sözleşme koşullarına uygunluğu kontrol edilmektedir. Gerekli görüldüğü durumlarda, uygunluk tespitine ilişkin belgeler düzenlenmekte ve kalite kayıtları altında arşivlenmektedir.

Bu uygulama, satın alma faaliyetlerinin sadece temin süreciyle sınırlı kalmamasını, aynı zamanda kalite güvencesi sistemine entegre biçimde yürütülmesini sağlamaktadır.

9.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma talepleri ilgili formların iletilmesi ile gerçekleştirilir.

9.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

9.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumu Kontrolü

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda sunulan hizmetler, temel olarak “Eğitim-Öğretim” ve “İdari Hizmetler” olmak üzere iki ana süreç altında yürütülmektedir. Eğitim hizmetlerinin belirlenen akademik ve idari standartlara uygun şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla tüm süreçler Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında tanımlanmış ve belgelenmiştir.

Eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesi; ders programları, öğrenme çıktıları, sınav sonuçları, öğrencilerin başarı düzeyi ve mezuniyet yeterlilikleri gibi göstergeler aracılığıyla düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Ayrıca, öğrencilerin edindikleri bilgi ve becerilerin uygulamaya dönüştürülmesi ile topluma sağlanan katkılar da izleme ve geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla ölçülmektedir.

Akademik personelin mesleki yeterlilikleri, yürüttükleri eğitim-öğretim uygulamaları ve hizmet kalitesi, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile ilgili mevzuatlar doğrultusunda değerlendirilmekte ve sürekli geliştirme anlayışıyla takip edilmektedir.

Bu kontroller, öğrenci merkezli bir yaklaşım çerçevesinde hizmet sunumunun kalitesini güvence altına almayı ve sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

9.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda sunulan tüm hizmetlere ilişkin şartlar, yürürlükteki mevzuat ve üniversite düzenlemeleri çerçevesinde açık biçimde tanımlanmıştır. Gerçekleştirilen tüm faaliyetler, kalite yönetim sistemi kapsamında kayıt altına alınarak, geriye dönük izlenebilirlik güvence altına alınmaktadır.

Gelen ve giden evraklarda; kayıt numarası, belge numarası ve işlem tarihi gibi ayırt edici bilgiler yer almakta; bu sayede evrakların takibi ve geçmişe yönelik denetimi mümkün kılınmaktadır. Kayıtlar; bilgi toplama, analiz, performans izleme ve iyileştirme çalışmaları için temel veri kaynağı olarak kullanılmaktadır.

Kayıtların oluşturulması, saklanması ve erişimi; Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumsal arşiv altyapısı ve Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) gibi dijital platformlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Böylece bilgi güvenliği sağlanmakta, süreçlerin şeffaflığı artırılmakta ve izlenebilirlik en yüksek seviyeye çıkarılmaktadır.

9.5.3. Öğrenci veya Dış Paydaşa Ait Mülkiyet

Meslek Yüksekokulumuzda öğrencilerimizin resmi evrakları öğrenci işlerinde saklanmaktadır.

9.5.4. Muhafaza

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleştirilen tüm hizmet süreçlerinin yürütülmesinden ilgili süreç sahipleri ve çalışanlar sorumludur. Süreçler sonucunda oluşan her türlü doküman, bilgi ve kayıt; kalite yönetim sistemi kapsamında belirlenen muhafaza ilkelerine uygun şekilde korunmakta ve arşivlenmektedir.

Öğrenci başvuruları, dilekçeler ve resmi evraklar, güvenlik koşulları sağlanmış arşiv deposunda bulunan kilitli dolaplarda fiziksel olarak muhafaza edilmekte; erişim yalnızca yetkilendirilmiş personel aracılığıyla sağlanmaktadır. Kurum içi tüm yazışmalar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

üzerinden dijital olarak kaydedilmekte ve arşivlenmektedir. Personele ait özlük dosyaları, yürürlükteki mevzuatlar doğrultusunda hazırlanmış fiziksel arşivlerde korunmaktadır.

9.5.5. Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'na kayıtlı öğrencilerin eğitim süresince oluşturulan tüm akademik bilgi ve belgeleri, öğrencinin mezuniyetinden sonra da ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda güvenli şekilde muhafaza edilmektedir. Bu kapsamda; transkript, mezuniyet belgesi, diploma kayıtları, başarı notları ve ilgili resmi dokümanlar, Öğrenci İşleri Birimi tarafından fiziksel ve dijital ortamda arşivlenmektedir.

Mezuniyet sonrası belge talepleri, başvuru esaslarına göre değerlendirilerek ilgili belgeler yeniden düzenlenebilmekte ve talep sahibine yasal süreler içerisinde sunulmaktadır. Tüm bu işlemler; veri güvenliği, kişisel bilgi gizliliği ve arşiv düzenlemeleri esas alınarak yürütülmekte; kayıtların sürdürülebilirliği ve erişilebilirliği garanti altına alınmaktadır.

9.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Eğitim-öğretim hizmetlerinde yapılan değişiklikler, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) standartları çerçevesinde kontrol edilmektedir. Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nun hizmet sunumu gerçekleştiren birimlerinde, yasal mevzuat ve ilgili standartlar esas alınarak değişiklik süreçleri yürütülmektedir. Gerçekleştirilen değişiklikler, Yüksekokulun resmî web sayfası üzerinden ilan edilmekte ve tüm paydaşların erişimine sunulmaktadır.

9.6. Eğitim ve Hizmet Sunumu

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu Yönetimi, eğitim hizmeti sunarken Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenen şartları esas almaktadır. Mezuniyetle ilgili tüm kayıtlar, Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından ilgili mevzuatlara uygun şekilde titizlikle muhafaza edilmektedir.

9.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda sunulan eğitim hizmetleri ile bu hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan altyapı ve olanaklarda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) dokümantasyonunda tanımlanmış prosedürler doğrultusunda tespit edilmekte ve kontrol altına alınmaktadır. Bu kapsamda, tespit edilen uygunsuzluklara yönelik gerekli düzeltici faaliyetler planlanmakta ve uygulanmaktadır.

10. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

10.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

10.1.1. Genel

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda öğrencilerin akademik başarılarının değerlendirilmesine yönelik uygulamalar; sınavlar, notlandırma ve mezuniyet işlemleri başta olmak üzere ilgili tüm süreçlerde, Trabzon Üniversitesi'ne bağlı yürürlükteki **Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği** esas alınarak yürütülmektedir.

Eğitim-öğretim süreçlerinin etkinliğini sağlamak ve belirlenen hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını tespit edebilmek amacıyla, süreçlerin belirli aşamalarında **kontrol, ölçme ve değerlendirme faaliyetleri** planlı şekilde uygulanmaktadır. Uygulama sürecinde tespit edilen herhangi bir eksiklik veya aksaklık durumunda, yüksekokulumuz ilgili kurulları tarafından gerekli düzeltici işlemler başlatılmakta ve sürecin yeniden sağlıklı şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır.

10.1.2. Öğrenci Memnuniyeti

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda, öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerinden ne ölçüde memnun kaldıklarını tespit edebilmek amacıyla **öğrenci odaklı yaklaşımlar** benimsenmekte ve bu doğrultuda düzenli olarak **anket çalışmaları** ve benzeri değerlendirme yöntemleri uygulanmaktadır. Öğrencilerin beklenti, ihtiyaç ve önerilerini ortaya koymalarına imkân tanıyan bu uygulamalar, yüksekokulumuzun eğitim kalitesini artırmaya yönelik iyileştirme faaliyetlerine temel oluşturmaktadır.

10.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla yürütülen faaliyetlerin sonuçlarını **düzenli olarak veri analizi** yoluyla değerlendirmektedir. Toplanan veriler; öğrenci memnuniyeti, akademik performans, hizmet kalitesi ve iç denetim bulguları gibi çok yönlü alanları kapsamakta, bu veriler ışığında gerekli iyileştirme kararları alınmaktadır.

Kalite süreçlerine ilişkin gerekli raporlamalar ile bu raporların hazırlanması, onaylanması ve paylaşılmasına dair yöntemler; ilgili süreç tanımlarında ve iş akış şemalarında açıkça belirtilmiş olup, uygulamada tutarlılık sağlanmasına özen gösterilmektedir.

10.2. İç Tetkik

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda, kalite yönetim sisteminin yürürlükteki standartlara uygunluğu, süreçlerin verimliliği ve sistemin sürdürülebilirliği, belirli periyotlarda gerçekleştirilen planlı iç tetkik faaliyetleri ile denetlenmektedir. İç denetimler, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan dokümantasyon ve prosedürlerde tanımlanan esaslara göre yürütülmekte; elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanarak hayata geçirilmektedir.

10.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

10.3.1. Genel

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla, Kalite Güvence Takvimi'nde belirtilen dönemlerde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları düzenlenmektedir. Bu toplantılar, kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının, mevcut uygulamaların yeterliliğinin ve iyileştirme alanlarının değerlendirilmesine imkân tanıyarak sistemin sürekli gelişimine katkı sağlamaktadır.

10.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda, Kalite Güvence Takvimi'nde belirtilen dönemlerde gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları kapsamında değerlendirilen temel girdiler aşağıda sıralanmıştır:

- Kurumun kalite politikası ve belirlenen kalite hedefleri,
- Önceki gözden geçirme toplantılarında alınan kararların durumu,
- Öğrenci memnuniyet düzeyi ve ilgili geri bildirimler,
- Süreç performans göstergeleri,
- Tespit edilen uygunsuzluklar ile bu kapsamda uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının analizi,
- Gerçekleştirilen iç ve dış denetimlerin bulguları,
- Mevcut ve gelecekteki kaynak ihtiyaçları,
- Belirlenen riskler ve fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek iç ve dış faktörlerdeki değişiklikler.

Bu girdiler, sistemin etkinliğinin ve sürekli gelişiminin sağlanmasına yönelik kararların alınmasına temel teşkil etmektedir.

10.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarının çıktıları, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmaya yönelik somut veriler sunmaktadır. Bu toplantılarda;

- İyileştirme fırsatları sistematik olarak belirlenmekte,
- Gözlemlenen değişiklik ihtiyaçları ve kaynak gereksinimleri tespit edilmekte,
- Kalite hedefleri doğrultusunda geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

Toplantı çıktıları, “YGG Toplantı Tutanak Formu” aracılığıyla kayıt altına alınmakta ve ilgili birimlerle paylaşılmaktadır. Böylece kalite yönetim sisteminin sürekli gelişimi ve sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır.

11. İYİLEŞTİRME

11.1. Genel

Meslek Yüksekokulu'nda, kalite yönetim sisteminin sürdürülebilirliğini ve etkinliğini sağlamak amacıyla iyileştirme fırsatları düzenli olarak analiz edilmekte ve değerlendirilmektedir. Bu kapsamda; öğrencilerin, akademik ve idari personelin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik geri bildirimler dikkate alınmakta, sistemin daha verimli işlemesini sağlayacak uygulamalar hayata geçirilmektedir. Gerçekleştirilen her iyileştirme faaliyeti, kalite anlayışımızın temelini oluşturan sürekli gelişim ilkesine dayanmaktadır.

11.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sistemi kapsamında ortaya çıkan ya da potansiyel olarak öngörülen uygunsuzlukların nedenlerini analiz ederek, bu durumların ortadan kaldırılmasını ve tekrarının önlenmesini hedeflemektedir. Bu doğrultuda;

- Uygunsuzlukların kök nedenleri belirlenir ve sistematik olarak gözden geçirilir,
- Gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır,
- Uygulanan faaliyetlerin tekrar gerekip gerekmediği değerlendirilir,
- Faaliyet sonuçları kayıt altına alınır ve izlenir,
- Tüm düzeltici faaliyetler, etkinlik açısından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Bu uygulamalar sayesinde kalite yönetim sisteminin sürekliliği ve etkinliği güvence altına alınmakta, iyileştirme kültürü kurumsal yapının bir parçası hâline getirilmektedir.

11.3. Sürekli İyileştirme

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nun Kalite Yönetim Sistemi, sürekli iyileştirme anlayışı üzerine inşa edilmiştir. Bu yaklaşım, yüksekokulumuzun kalite politikası ve stratejik hedefleriyle bütünleşik bir şekilde yürütülmekte; sistemin etkinliği düzenli olarak izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir.

İç tetkikler, yönetimin gözden geçirme toplantıları ve performans izleme faaliyetleri, sürekli iyileştirme sürecinin temel unsurlarını oluşturmaktadır. Tanımlı süreçlerdeki performans göstergeleri, düzeltici/önleyici faaliyet formları ve iç kontrol raporları aracılığıyla düzenli olarak değerlendirilmektedir.

Bu çerçevede Vakfikebir Meslek Yüksekokulu, kalite standartlarını yükseltmeyi ve eğitim-öğretim hizmetlerinde sürdürülebilir mükemmelliği sağlamayı hedeflemektedir.