

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULU
KALİTE EL KİTABI

TSE EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak



TRABZON

İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi	29.12.2025
Revizyon No	10

Adres : Güzelyalı Mahallesi Güzelyalı Sokak No:1 61900 ARSİN/TRABZON
Telefon : 0462 711 4850-4889
Faks : 0462 711 2353

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	1 / 53

ÖNSÖZ

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

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

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	2 / 53

İÇİNDEKİLER

Bölüm No	Sayfa No	Konu Başlığı	ISO 9001:2015 Standart Maddesi
Giriş	1	Önsöz	
	2	İçindekiler	
	5	Genel Tanıtım ve Kurumsal Kimlik	
	5	Konum	
	5	Kuruluş Bilgileri ve Tarihçe	
	7	Arsin Meslek Yüksekokulu Organizasyon Şeması	
	7	Arsin Meslek Yüksekokulu Misyonu ve Vizyonu	
	8	Yasal Referanslar	
	8	Dağıtım Listesi	
	9	Revizyon Kayıt Tablosu	
1	10	Kapsam	1
2	10	Atıf Yapılan Standartlar	2
3	11	Terimler ve Tarifler	3
4	13	Kuruluşun Bağlamı	4
	13	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
	16	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2
	18	KYS Kapsamının Belirlenmesi	4.3
	19	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	4.4
5	22	Liderlik	5
	22	Liderlik ve Taahhüt	5.1
	22	Genel	5.1.1
	22	Müşteri Odaklılık	5.1.2
	23	Politika	5.2
	23	Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1
	23	Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2
24	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3	
6	26	Planlama	6
	26	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1
	27	Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama	6.2
	27	Kalite Hedefleri	6.2.1.
	27	Kalite Hedeflerine Ulaşmak İçin Planlama	6.2.2.
	28	Değişikliklerin Planlanması	6.3
7	29	Destek	7
	29	Kaynaklar	7.1
	29	Genel	7.1.1

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	3 / 53

	29	Kişiler	7.1.2
	30	Altyapı	7.1.3
	31	Proseslerin İşletimi İçin Ortam	7.1.4
	31	İzleme ve Ölçme Kaynakları	7.1.5
	31	Genel	7.1.5.1
	32	Ölçüm İzlenebilirliği	7.1.5.2
	32	Kurumsal Bilgi	7.1.6
	32	Yetkinlik	7.2
	33	Farkındalık	7.3
	33	İletişim	7.4
	34	Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5
	34	Genel	7.5.1
	35	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
	36	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3
	8	37	Operasyon
37		Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1
38		Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	8.2
38		Müşteri ile İletişim	8.2.1
39		Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini	8.2.2
39		Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3
39		Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4
40		Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3
40		Genel	8.3.1
40		Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	8.3.2
41		Tasarım ve Geliştirmenin Girdileri	8.3.3
41		Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	8.3.4
42		Tasarım ve Geliştirmenin Çıktıları	8.3.5
42		Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	8.3.6
42		Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4
42		Genel	8.4.1
43		Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2
43		Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3
44		Üretim ve Hizmet Sunumu	8.5
44		Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1
45		Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2
46	Müşteri ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	8.5.3	
46	Muhafaza	8.5.4	
47	Teslimat Sonrası Faaliyetler	8.5.5	
47	Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6	
47	Ürün ve Hizmetlerin Sunumu	8.6	



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	4 / 53

	48	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7
	49	Performans Değerlendirme	9
	49	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1
	49	Genel	9.1.1
	49	Müşteri Memnuniyeti	9.1.2
	49	Analiz ve Değerlendirme	9.1.3
	50	İç Tetkik	9.2
	51	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3
	51	Genel	9.3.1
	51	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2
	52	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3
	53	İyileştirme	10
	53	Genel	10.1
	53	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
	53	Sürekli İyileştirme	10.3

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	5 / 53

Genel Tanıtım ve Kurumsal Kimlik

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

KONUM

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

KURULUŞ BİLGİLERİ VE TARİHÇE

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

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

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	6 / 53

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

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

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

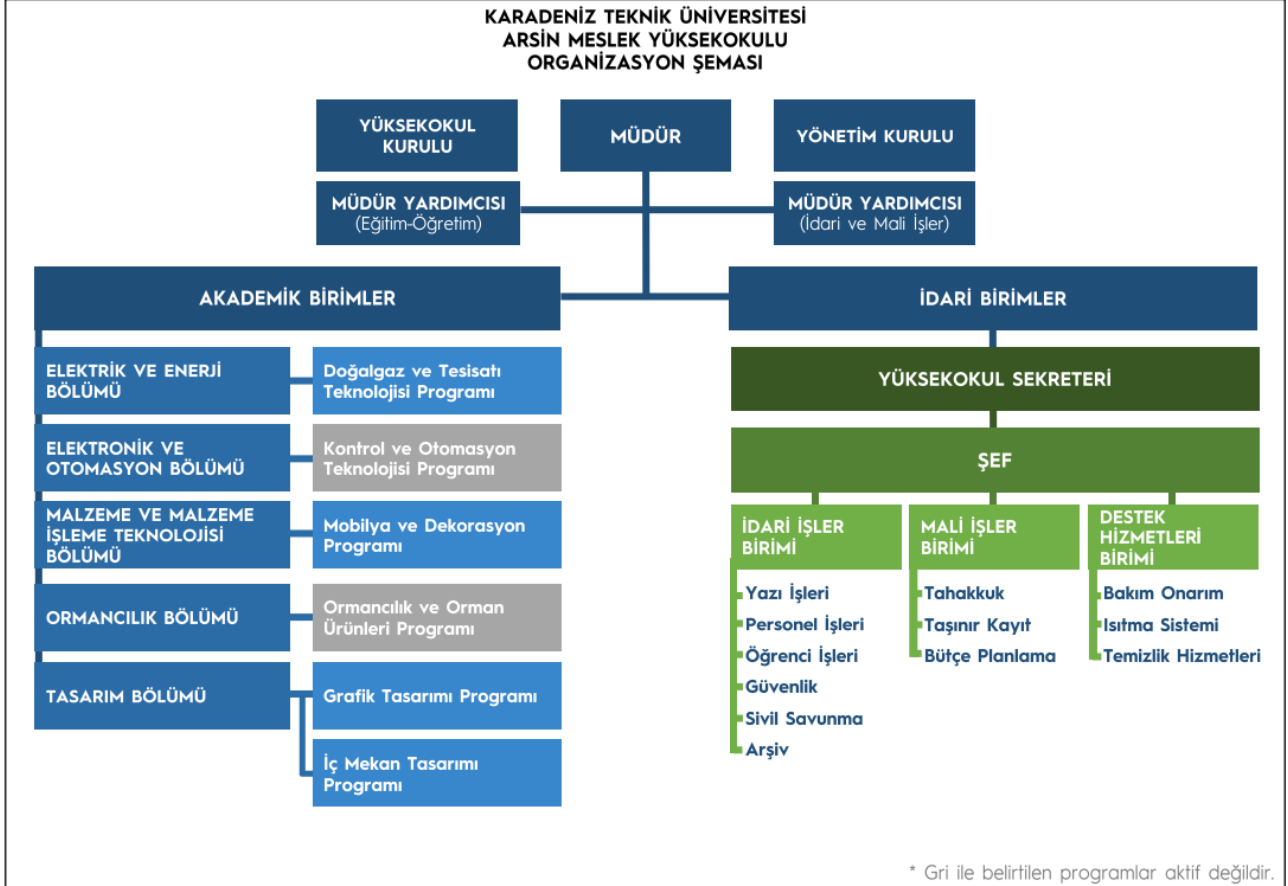
Yüksekokulumuzun beş programa hizmet verebilecek büyüklükteki fiziki kapasitesi gereğince, yeni programlar açmak için çalışmalar yapılmakta ve öngörülen programların fiziki alt yapıları, iş bulma imkânları gibi ölçütler derinlemesine araştırılmaktadır.

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

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	7 / 53



Şekil 1. Organizasyon Şeması

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULUNUN MİSYONU

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

ARSİN MESLEK YÜKSEKOKULUNUN VİZYONU

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	8 / 53

Yasal Referanslar

- T.C. KTÜ ARSİN MYO kuruluşu ile ilgili 2547 Sayılı Kanun'un 2880 Sayılı Kanun'la değişik 7/d-2 maddesine göre 15.01.2009 tarihinde teklif,
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname,
- Mali mevzuat,
- Kamu Personeline İlişkin Genel Mevzuat,
- Bakanlar Kurulu Kararları,
- Yönetmelikler, Yönergeler,
- Tebliğler, Genelgeler, Usul ve Esaslar,

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

Dağıtım Listesi

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

Tablo 1. Kalite El Kitabı Dağıtım Listesi

Dağıtım Yapılacak Birim / Personel	Basılı veya Elektronik Kopya Sayısı
Yüksekokul Müdürü	1
Yüksekokul Müdür Yardımcısı	1
Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi	1
Proses Sorumluları	1
Malzeme ve Malzeme İşleme Teknolojileri Bölüm Başkanı	1
Elektrik ve Enerji Bölüm Başkanı	1
Tasarım Bölüm Başkanı	1
Ormancılık Bölüm Başkanı	1
Yüksekokul Sekreteri	1

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025	10
Sayfa	9 / 53	

REVİZYON KAYIT TABLOSU

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

Tablo 2. Kalite El Kitabı Revizyon Kayıt Tablosu

Bölüm No	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Yapılan Revizyonlar
		15.02.2016	01	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		15.01.2018	02	Kalite El Kitabı ISO 9001-2015 Revizyonu
		13.12.2018	03	Kalite El Kitabı 7. sayfa güncellemesi
		10.01.2021	04	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		02.03.2021	05	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		06.04.2021	06	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		30.12.2022	07	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		30.03.2023	08	Kalite El Kitabı genel bilgi güncellemesi
		25.01.2025	09	Dağıtım listesinde güncelleme İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinde güncelleme Tablo ve şekil numaraları verilmesi 6.2.1 Maddesinde güncelleme Üst bilgi ve alt bilgi güncellemesi
4.1, 4.4, 8.3, 8.5.5	7, 8, 14, 15, 20, 40, 41, 42, 47	29.12.2025	10	-Organizasyon şemasının güncellenmesi -Doküman dağıtım listesinin revize edilmesi -Öğrenci prosesi kartının yürürlükten kaldırılması (iptal edilmesi) -Kuruluşun iç ve dış bağlam analizinin güncellenmesi (iç/dış konuların revizyonu) -Daha önce kapsam dışı bırakılan 8.3 “Tasarım ve Geliştirme” maddesinin kapsama alınması (uygulanabilirlik kararının değiştirilmesi) - 8.5.5 “Teslimat Sonrası Faaliyetler” maddesi, daha önce kapsam dışı olarak tanımlanmışken; MYO’nun fiili uygulamaları dikkate alınarak uygulanabilirlik sınırlaması şeklinde revize edilmiş, mezuniyet sonrası izleme ve geri bildirim faaliyetleri kapsamında yeniden düzenlenmiştir. - Proses etkileşim şeması, ISO 9001:2015 proses yaklaşımı doğrultusunda Yönetim Prosesi ile Eğitim-Öğretim Prosesi arasındaki girdi-çıkış ilişkileri ve karşılıklı etkileşimler netleştirilerek güncellenmiştir.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	10 / 53

1. KAPSAM

Arsin Meslek Yüksekokulu, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı: "Önlisans Eğitim-Öğretim Hizmetleri Sunumu" olarak belirlenmiştir.

ARMYO, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemini, Önlisans Eğitim-Öğretim Hizmetleri kapsamında yer alan ve aşağıda belirtilen süreçlerdeki tüm faaliyetler için uygulamaya koymuştur:

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri,
- Yönetim Hizmetleri,

2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR/DOKÜMANLAR

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

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

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



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	11 / 53

3. TERİMLER TARİFLER

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

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



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	12 / 53

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



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	13 / 53

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

ARMYO Müdürlüğü temel politika ve önceliklerini; Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (DŞ-17) ve Karadeniz Teknik Üniversitesi yürürlükteki Stratejik Planı ile birlikte ilgili performans hedef ve faaliyet raporları doğrultusunda oluşturmaktadır.

ARMYO Müdürlüğü stratejisi ve temel politikaları belirlerken, GZFT (SWOT), PEST ve Paydaş Analizleri gerçekleştirir. Analizler; MYO değerleri, kültürü, bilgi birikimi ve performansı göz önünde bulundurularak iç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimler vasıtası ile yapılmaktadır. MYO'yu etkileyen iç ve dış konular analizler sonucunda ortaya çıkarılmaktadır. İç konular GZFT (SWOT) Analizinin Güçlü ve Zayıf yönlerini temsil eder. Dış konular ise GZFT (SWOT) analizinin Fırsat ve Tehditleridir. GZFT (SWOT) analizi her sene gözden geçirilir ve olası değişiklikler, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına gündem teşkil eder. MYO Müdürlüğü, belirlemiş olduğu hedeflere ulaşabilmek için TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında prosesleri, iç-dış konuları ve etkileri tanımlanmış olup, amaç ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları aşağıdaki tablolarda (Tablo 3 ve 4) belirtmiştir.

İç konular ARMYO içerisinde oluşabilecek ve birimin müdahale edebileceği konulardır. Dış konular ise ARMYO tarafından müdahale edilemeyen fakat ARMYO'nun etkilenebileceği konulardır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	14 / 53

Tablo 3. İç Konular

İç Konular	Etkisi
Personel ve Kaynak yetersizliği	Altyapı, bütçe ve insan kaynakları yetersizliği eğitim-öğretim hizmetinin aksamasına neden olur.
Akademik ve idari personelin yetkinliği	Akademik ve idari personelin mesleki yeterliliği, uygulamalı eğitim deneyimi ve sürekli gelişimi; eğitim-öğretim kalitesini, idari süreçlerin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini doğrudan etkilemektedir.
Atölye, Laboratuvar ve Uygulama Alanlarının Yeterliliği	Atölye, laboratuvar ve uygulama alanlarının donanım düzeyi, güncelliği ve kapasitesi; uygulamalı eğitimlerin etkinliğini ve sektör beklentileriyle uyumunu doğrudan etkilemektedir.
Çalışma ortamı ve ergonomi	Akademik ve idari personelin hizmetlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmesini sağlamak için çalışma ortamının uygun ve ergonomik yapıda olması gerekmektedir.
İç İletişim ve Koordinasyon	Bölüm/program başkanlıkları, MYO yönetimi ve idari birimler arasındaki iletişim hızı, hizmetin sorunsuz ve düzenli olmasını sağlar.
Personel motivasyonu ve Kurum Kültürü	Personel motivasyonunun yüksek olması ve kurum kültürünün benimsenmesi, akademik ve idari işlerin etkin şekilde yapılmasını sağlar.
Yönetim yaklaşımı	Yönetimin; personele motivasyonu artırıcı ve sorunları çözüme olumlu yaklaşımı, öğrenci ve personel taleplerini önemsemesi öğrenci ve personeli memnuniyetini artırır.
Kurumsal Hafıza ve Veri Güvenliği	Arşivleme sisteminin durumu ve KVKK uyumu, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini ve bilgi güvenliğini doğrudan etkiler.
Dijitalleşme ve Teknoloji Alt Yapısı	EBYS, BYS ve web sitesi gibi dijital araçların etkinliği, idari süreçlerin hızını ve hata oranını belirler.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	15 / 53

Tablo 4. Dış Konular

Dış Konular	Etkisi
Ulusal ve Uluslararası Yükseköğretim Politikaları ve YÖK Kararları	Ulusal/uluslararası düzeyde mevzuat ve politikaların ve YÖK kararlarının sık değişmesi, MYO işleyişinde anlık adaptasyon güçlüğü ortaya çıkarır.
Teknoloji ve Dijital Dönüşüm Trendleri	Dünya genelinde hızla gelişen teknoloji ve dijital dönüşüm uygulamalarının (yapay zekâ, otomasyon, uzaktan ve hibrit eğitim teknolojileri vb.) eğitim-öğretim süreçlerine zamanında entegre edilememesi; Meslek Yüksekokulu programlarının sektörel gerekliliklerin gerisinde kalmasına, uygulamalı eğitimin etkinliğinin azalmasına ve mezunların istihdam edilebilirliğinin olumsuz etkilenmesine yol açabilir.
Rakipler ve Yükseköğretimdeki Rekabet	Diğer meslek yüksekokullarının program çeşitliliği, altyapı yatırımları ve sektörel iş birlikleri; MYO'nun tercih edilirliliğini, öğrenci talebini ve rekabet gücünü doğrudan etkilemektedir.
Salgın hastalıklar ve doğal afetler	Salgın hastalıklar ve beklenmeyen doğal afetler, Meslek Yüksekokulunda yüz yüze eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürekliliğini tehdit edebilmekte; bu durum uzaktan ve hibrit eğitim altyapılarının güçlendirilmesini, uygulamalı dersler için alternatif öğretim yöntemlerinin geliştirilmesini ve acil durumlara yönelik kurumsal hazırlık düzeyinin artırılmasını gerekli kılmaktadır.
İklim Değişikliği, Küresel Isınma, Karbon Emisyonu ve Sürdürülebilirlik	Küresel iklim değişikliği, karbon emisyonlarının azaltılması ve sürdürülebilirlik politikaları; Meslek Yüksekokulu bünyesinde yürütülen eğitim-öğretim faaliyetlerinin, müfredat içeriklerinin ve uygulamalı eğitim yaklaşımlarının bu hedefler (yeşil mutabakat, kaynak verimliliği, karbon ayak izi farkındalığı vb.) doğrultusunda şekillendirilmesini gerekli kılmakta; aynı zamanda kurumsal işleyişte çevre dostu uygulamaların benimsenmesini ve yaygınlaştırılmasını zorunlu hale getirmektedir.
Ekonomik Koşullar ve Bütçe Tahsisatları	Ülkenin ekonomik durumu ve üniversite bütçesinden ayrılan pay, altyapı yatırımlarını kısıtlayabilir veya artırabilir.
Akreditasyon ve Kalite Beklentileri	YÖKAK veya uluslararası ajansların (MEDEK vb.) kalite standartları, MYO yönetim sistemini şekillendirir.
Sektörel Beklentiler ve İstihdam Piyasası	Sanayinin ve iş dünyasının mezunlardan beklediği yetkinlikler, müfredatın güncelliğini ve mezun kalitesini etkiler.
Sektör İş Birlikleri ve Staj Olanakları	Sanayi, işletmeler ve kamu kurumlarıyla kurulan iş birliklerinin düzeyi; staj olanaklarını, uygulamalı eğitim kalitesini ve mezunların istihdam edilebilirliğini doğrudan etkilemektedir.
Bölgesel ve Demografik Faktörler	Bölgenin sosyo-ekonomik yapısı, nüfus profili ve öğrenci potansiyeli; MYO'ya olan talebi, programların sürdürülebilirliğini ve mezun istihdamını etkilemektedir.



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	16 / 53

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

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

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

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

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	17 / 53

Tablo 5. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklentileri
Meslek Yüksekokulu Yönetimi	Kurumsal hedeflere ulaşılmasının sağlanması, eğitim-öğretim faaliyetlerinin mevzuata ve kalite standartlarına uygun yürütülmesi, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, risklerin yönetilmesi, süreç performanslarının izlenmesi ve sürekli iyileştirmenin sağlanması, akademik ve idari personelin taleplerini açık şekilde ifade etmesi, verilen görevlerin kaliteli ve zamanında yerine getirilmesi ile kurumsal işleyişte tutarlılık, tarafsızlık ve öngörülülük ilkelerine uyulması.
Akademik Personel	Akademik özgürlük ilkeleri çerçevesinde görevlerini yerine getirebilmesi, eğitim-öğretim ve bilimsel faaliyetlerini sürdürebilmesi için akademik çalışmalarına yeterli zaman ve imkân tanınması, ders ve idari görev yüklerinin objektif ve dengeli biçimde planlanması, görev, yetki ve sorumluluklarının açık ve anlaşılır şekilde tanımlanması, karşılaşılan sorunların belirlenen süreler içerisinde çözüme kavuşturulması ve uygun fiziki ve dijital çalışma ortamlarının sağlanması.
İdari Personel	Görev, yetki ve sorumluluklarının net biçimde tanımlanması, faaliyetlerin yürürlükteki mevzuata uygun ve düzenli şekilde yürütülmesi, işlerin etkin biçimde yerine getirilebilmesi için yeterli kaynak ve hizmet içi eğitimlerin sağlanması, iş yükünün adil ve dengeli şekilde dağıtılması, uygun fiziki ve dijital çalışma ortamının sağlanması ve karşılaşılan sorunların belirlenen süreler içerisinde çözüme kavuşturulması.
Öğrenciler	Nitelikli ve program çıktılarıyla uyumlu bir eğitim almaları, ölçme ve değerlendirme süreçlerinin adil, şeffaf ve mevzuata uygun şekilde yürütülmesi, ders ve sınav programlarının dengeli ve öngörülebilir biçimde planlanması, öğrenci işleri ve belge işlemlerinin zamanında ve doğru şekilde gerçekleştirilmesi, akademik ve idari konulardaki ihtiyaç ve beklentilerinin dinlenmesi ve geri bildirimlerinin dikkate alınması, uygun fiziki ve dijital çalışma ortamlarının sağlanması, sosyal ve beslenmeye yönelik imkânlara erişimlerinin desteklenmesi ile staj, mesleki uygulama ve rehberlik faaliyetleri aracılığıyla mezuniyet sonrası istihdama katkı sağlanması.
Rektörlük / Üst Yönetim	Stratejik planla uyumun sağlanması ve hedeflerin gerçekleştirilmesi, yasal mevzuata ve yönetmeliklere tam uyum, bütçe ve kaynakların verimli kullanılması ile üniversitenin akademik ve kurumsal performansına katkı sağlanması.
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Yükseköğretim mevzuatına ve ilgili yönetmeliklere tam uyumun sağlanması, öğrenci ve akademik verilere ilişkin bilgilerin doğru, güncel ve zamanında girilmesi, kalite güvencesi standartlarının uygulanması, kurumsal faaliyetlere ilişkin raporlamanın düzenli yapılması ve süreçlerin izlenebilirliğinin sağlanması.
Mezunlar	Mezuniyet belgelerine zamanında ve kolay erişimin sağlanması, diplomaların iş piyasasındaki itibarının korunması, mezun izleme ve iletişim mekanizmalarının etkin şekilde sürdürülmesi, kariyer gelişimini destekleyici bilgilendirme ve rehberlik faaliyetlerinin yürütülmesi, kurum ile mezunlar arasındaki iletişim ağının devam ettirilmesi ve tecrübe paylaşımını teşvik edecek etkinliklere davet edilmeleri.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	18 / 53

Tablo 5'in devamı

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklentileri
Toplum ve Bölgesel Paydaşlar	Bölgesel kalkınmaya katkı sağlayacak mesleki yeterliliklere sahip insan kaynağının geliştirilmesi, bilimsel bilginin topluma aktarılmasına yönelik seminer, eğitim ve benzeri etkinliklerin düzenlenmesi, eğitim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda yürütülmesi, çevreye duyarlı ve sürdürülebilir uygulamaların yaygınlaştırılması ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkı sağlayacak çalışmaların hayata geçirilmesi.
Sanayi ve İş Dünyası	Sektörün güncel ve geleceğe yönelik ihtiyaçlarını karşılayacak mesleki bilgi, beceri ve iş disiplinine sahip mezunların yetiştirilmesi, staj ve mesleki uygulama süreçlerinin etkin, planlı ve iş dünyasıyla uyumlu şekilde yürütülmesi, üniversite-sanayi iş birliğinin güçlendirilmesi, program içeriklerinin sektör beklentileri doğrultusunda güncel tutulması ve mezunların istihdam edilebilirliğinin artırılması.

4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi

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

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartları, ARMYO Müdürlüğü'nün bütün birimlerini kapsamaktadır. Kapsam belirlenirken 4.1. ve 4.2. maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

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

ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dahilinde uygulanabilir olanların tamamını, bütün faaliyetler, ürünler ve hizmetler için uygulamaktadır. TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi paralelinde uygulanmayan maddesi bulunmamaktadır.

8.5.5 "Teslimat Sonrası Faaliyetler" maddesi kapsamında; mezun olan öğrencilerin diploma ve transkriptlerinin düzenlenmesi ve teslimine ilişkin resmî işlemler, Rektörlük bünyesindeki Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. ARMYO'nun bu süreçlerdeki rolü, ilgili birimlerle koordinasyon sağlanması ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması ile sınırlıdır. MYO bünyesinde sunulan eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği gereği, teslimat sonrası faaliyetler mezuniyet sonrası izleme, iletişim ve geri bildirim alma faaliyetleri ile sınırlı olarak uygulanmakta; bu madde, kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanabilirlik sınırlaması çerçevesinde ele alınmaktadır.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025	10
Sayfa	19 / 53	

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

ARMYO Müdürlüğü TS EN ISO 9001:2015 Kalite yönetim standardının öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, doküman etmiş, uygulamaktadır ve sürekliliğini sağlamak için çalışmalara devam etmektedir.

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


Bu süreçte Arsin Meslek Yüksekokulu

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını belirlemiştir.
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi belirlemiştir.
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlemiş ve uygulamaktadır.
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemiştir ve varlığını güvence altına almıştır.
- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiştir.
- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiştir.

ARMYO, belirlenen prosesleri değerlendirmek ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir. ARMYO'da kalite yönetim sistemi kapsamında süreçler; Yönetim Prosesi ve Eğitim-Öğretim Prosesi olarak tanımlanmış olup, süreçler arası etkileşim girdi-çıkıtı ilişkileri esas alınarak Tablo 6'da gösterilmiştir.

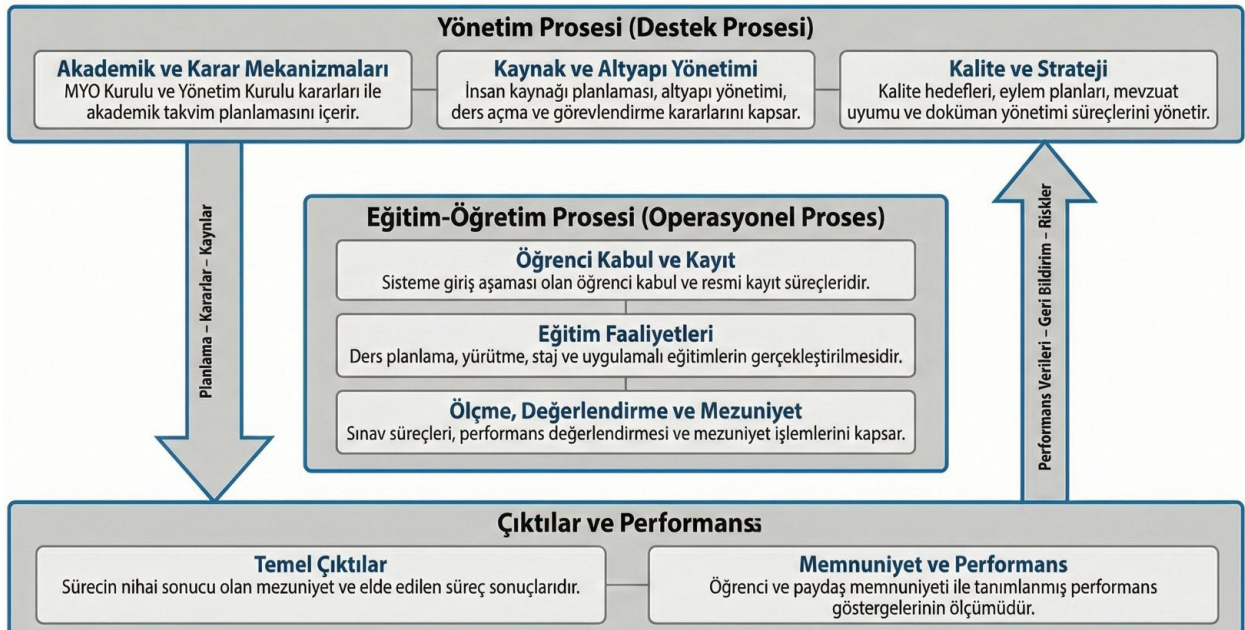
Proseslerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, prosesleri ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Proseslerin izleme kriterleri proses tanım formlarında tanımlanmıştır.

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

	KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK	
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
		Revizyon Tarihi /No	29.12.2025	10
		Sayfa	20 / 53	

Tablo 6. ARMYO Prosesleri ve Prosesler Arası Etkileşim

Proses Adı	Girdiler	Temel Faaliyetler	Çıktılar	Prosesler Arası Etkileşim
Yönetim Prosesi (Destek Prosesi)	-YÖK ve KTÜ mevzuatı -Stratejik plan ve hedefler -Risk ve fırsat analizleri -Eğitim-öğretim performans sonuçları Öğrenci ve mezun geri bildirimleri	-Kalite politikası ve hedeflerin belirlenmesi -Kaynakların planlanması ve tahsisi -Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) -İyileştirme kararlarının alınması	- Kalite politikası - Kalite hedefleri - YGG kararları - İyileştirme ve düzeltici faaliyetler - Kaynak tahsisi kararları	Yönetim prosesinin çıktıları, Eğitim-Öğretim prosesinin girdilerini oluşturur.
Eğitim-Öğretim Prosesi (Operasyonel Proses)	-Yönetim prosesi çıktıları (politika, hedef, kaynak) -Öğrenci talepleri ve ihtiyaçları -Akademik ve idari kaynaklar -Program ve ders planları	-Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi -Ölçme ve değerlendirme -Öğrenci memnuniyetinin izlenmesi -Mezun izleme ve geri bildirim alma	- Eğitim-öğretim hizmeti - Öğrenci ve mezun memnuniyet sonuçları - Performans göstergeleri - Uygunsuzluk ve iyileştirme verileri	Eğitim-öğretim prosesinden elde edilen performans sonuçları ve geri bildirimler, Yönetim prosesine girdi sağlar.



Şekil 2. Proses etkileşim şeması

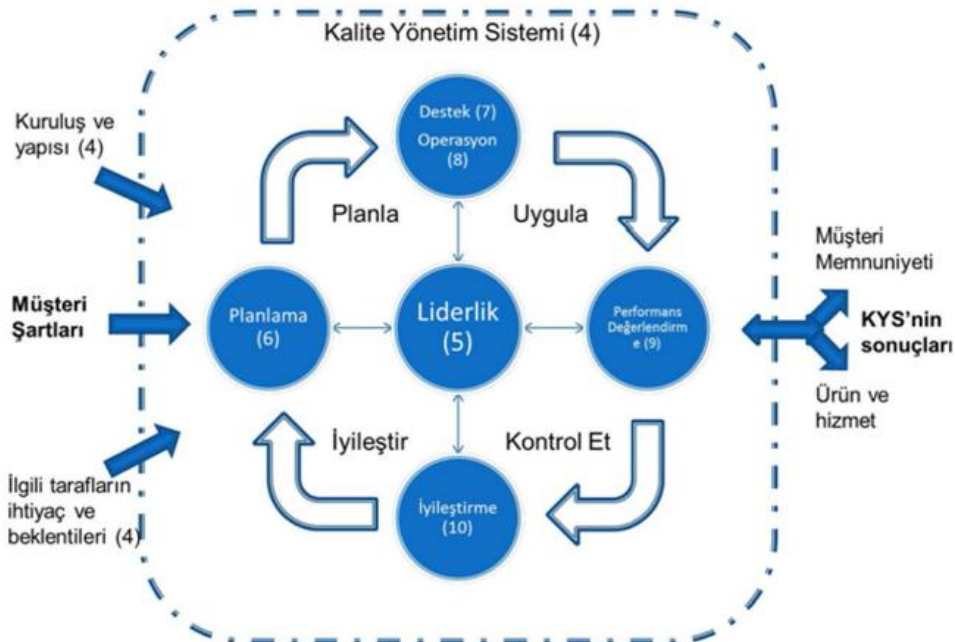


KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	21 / 53

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

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



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

Referans Dokümanlar

Eğitim-Öğretim Prosesi (PRS-02)

Yönetim Prosesi (PRS-04)

İç Tetkik Prosedürü (PR-03)

Veri Analizi Prosedürü (PR-04)

Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR-08)

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	22 / 53

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

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

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

5.1.2. Müşteri Odaklılık

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

ARMYO yönetimi, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak öğrencilerin görüş ve önerilerinin değerlendirilmesi amacı ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun ek 35 inci maddesi ile 23/11/2018 tarihli ve 30604 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (DŞ-17) çerçevesinde seçilen Kalite Yönetim Sistemi Öğrenci Temsilcisinin eğitim ve öğretimle ilgili konuların olduğu Kalite Yönetim

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	23 / 53

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

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

ARMYO üst yönetimi, kuruluşun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik yönünü destekleyen kalite amaçları için bir çerçeve sağlayan, uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirme taahhüdünü de ifade eden bir kalite politikası oluşturmuştur.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

ARMYO Kalite Politikası Dokümante edilmiş bilgi olarak mevcuttur ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Politikası MYO girişi, panoları ve web sayfası üzerinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuştur. Ayrıca kalite farkındalık eğitimlerinde, oryantasyon programlarında, MYO Yönetim Kurulu toplantılarında da kurum içerisinde duyurulmakta ve anlaşılması sağlanarak uygulanmaktadır.

Arsin MYO Kalite Politikası

Arsin Meslek Yüksekokulu,

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	24 / 53

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

a) ARMYO, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak amacı ile görev tanımlarını belirlemiştir. Görev tanımları organizasyon şemasında yer alan ve kaliteyi etkileyen tüm personel için hazırlanmış ve ilgili personelin bilgisine sunulmuştur. MYO da yeni göreve başlayan personele görev ve sorumluluklarını yerine getirirken rehberlikte etmek üzere personel oryantasyonu da uygulanmaktadır. ARMYO İdari yapılanması organizasyon şemasında belirtilmiştir.

b) ARMYO'ya bağlı idari birimlerde, Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi amacı ile kalite ekibi oluşturulmuştur.

c) ARMYO akademik ve idari yapılanmasında; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 124 sayılı Yükseköğretim üst kuruluşları ile yükseköğretim kurumlarının idari teşkilatı hakkında kanun hükmünde kararname belirleyicidir. ARMYO 2547 sayılı Yükseköğretim Kanuna (DŞ-13) bağlı olarak ARMYO Yönetim Kurulu, Müdür ve Müdür Yardımcıları faaliyet ve kararlarına bağlı olarak akademik ve idari hizmetlerini yapılandırmaktadır.

d) İdari birimlerin amiri Yüksekokul Sekreteri olup Müdür ve Müdür Yardımcılarına karşı sorumludur. Yüksekokul Sekreteri; 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu hükümleri çerçevesinde görev yapan idari personel olup, görev, yetki ve sorumluluklarını 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile bu Kanuna dayanılarak çıkarılan ilgili mevzuat, üniversite yönergeleri ve Yüksekokul Müdürünün talimatları doğrultusunda yerine getirir.

e) TSE ISO 9001:2015 standardı kapsamında, ARMYO'da kalite yönetim sistemi süreçleri için proses sahipliği ve proses sorumluluğu esas alınmaktadır. Yönetim Prosesi'nin proses sahibi ARMYO Müdürü olup; kalite politikası ve hedeflerinin belirlenmesi, kaynakların planlanması, risk ve fırsatların değerlendirilmesi ve Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetlerinden sorumludur. Eğitim-Öğretim Prosesi'nin proses sahibi ilgili MYO Müdür Yardımcısı olup; eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi, ölçme-değerlendirme süreçleri, öğrenci ve mezun geri bildirimlerinin izlenmesi ve proses performansının takibinden sorumludur. Proseslerin günlük işleyişinden sorumlu proses sorumluları ise ilgili akademik ve idari birim yöneticileridir. Proseslere ilişkin performans verileri, uygunsuzluklar ve iyileştirme önerileri Kalite Komisyonu aracılığıyla izlenir ve değerlendirilir.

f) TSE ISO 9001:2015 standart şartlarına uygun olarak; kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesine yönelik faaliyetlerin koordinasyonu amacıyla Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu oluşturulmuş olup, Kalite Yönetim Temsilcisi ARMYO Müdürü tarafından atanmıştır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	25 / 53

Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi

ARMYO Müdürlüğü Kalite Yönetim Temsilcisinin görevleri şunlardır:

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

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

Referans Dokümanlar

Organizasyon Şeması

Görev Tanımları

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13)



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	26 / 53

6. PLANLAMA

ARMYO Kalite Yönetim Sistemini oluşturan süreçler (prosesler) ile ilgili dokümanlar oluşturulmuş, uygulanması ve sürdürülmesi sağlanmıştır. Sürekliliğinin sağlanması için süreç performans kriterlerinin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz yöntemleri belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, ARMYO'nun kalite hedeflerine ulaşılmasını sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirler ve planlar. Kalite Yönetim Sistemi süreçlerin ve sistemin başarılı olarak uygulanması için ihtiyaç duyulan kaynakları, sürekli iyileşme için hedeflerin planlanmasını ihtiva eder. Kalite Yönetim Sisteminde yapılan değişikliklerin sistemin bütünlüğü ve etkinliğine yapabileceği muhtemel olumsuz etkilerinin önlenmesi periyodik gözden geçirme, performans izleme ve iç/dış tetkik araçlarının etkin kullanımı ile güvence altına alınır.

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

ARMYO Kalite Yönetim Sistemini planlarken iç ve dış hususları ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması (4.1. ve 4.2. maddeleri) konularında; Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ile birlikte iyileşmeye erişim için risk ve fırsatları belirlemektedir. ARMYO risk ve fırsatları belirlemede, faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususlarını göz önünde bulundurmaktadır.

ARMYO tarafından risklerin tespit edilmesinde; Karadeniz Teknik Üniversitesinin stratejik amaç ve hedefleri ile performans hedeflerine ulaşılmasını engelleyecek risklerin tespit edilmesine, tespit edilen risklerin analiz edilerek ölçülmesine, önceliklendirilmesine, risklere karşı alınacak önlemlerin belirlenerek uygulanmasına ve risk yönetim sürecinin izlenerek değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları (DŞ-36) esas almaktadır.

ARMYO'da Eğitim-Öğretim ve Yönetim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Risk Tespit ve Oylama Formu (FR-66) oluşturulmuştur. Bu kapsamda bütün proseslerin risk değerlendirme çalışmaları Risk ve Fırsat Prosedürüne (PR-09) göre yapılmıştır. Belirlenen risklere ilişkin sürekli izleme yapılmakta, iç konuların güncelliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

Risk Tespit ve Oylama Formu (FR-66)

Risk ve Fırsat Prosedürü (PR-09)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	27 / 53

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

6.2.1. Kalite Hedefleri

ARMYO Üniversitenin stratejik planına da bağlı olarak, kalite hedefleri belirlenmiş ve Eylem Planı ile izlenmektedir (FR-61). ISO 9001:2015 madde 4.4.'de belirtilen Yönetim ve Eğitim-Öğretim prosesleri ile ilgili proses hedefleri belirlenmiştir.

Kalite Hedefleri belirlenirken dikkate alınan hususlar:

- Kalite politikası ile uyumluluk,
- Ölçülebilirlik,
- Uygulanabilirlik,
- Hizmetlerin uygunluğunun ve müşteri memnuniyetinin artırılabilirliği,
- İzlenebilirlik,
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan çalışmalar ile birlikte Üniversitenin yürürlükte bulunan Stratejik Planındaki hedefler de dikkate alınmaktadır.

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

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

6.2.2. Kalite Hedeflerine Ulaşmak İçin Planlama

ARMYO Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, dokümanite edilmesi, uygulanması, etkinliğinin, sürekliliğinin ve sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için proses yaklaşımı esas alınmıştır.

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

Referans Dokümanlar

Proses Kartları (PRS-02, PRS-04)

Eylem Planı Formu (FR-61)

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	28 / 53

6.3. Değişikliklerin Planlanması

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

Düzenli yapılan Kalite Komisyonu toplantıları haricinde, gerekli görülen her durumda Müdür, Müdür Yardımcıları, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi, Kalite Komisyonu üyeleri, ARMYO Sekreterinin katıldığı toplantılarda hedefler ve Kalite Yönetim Sistemini etkileyen unsurlar tartışılır ve alınan kararlar Toplantı Tutanağı Formuna (FR-25) işlenir.

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

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	29 / 53

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

ARMYO'da planlanan süreçlerin iyileştirilme ve geliştirilmesi için kaynak ihtiyaçlarını planlamak ve bütçelemekten MYO Müdürü sorumludur.

ARMYO, Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli olan kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır.

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

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

Acil kaynak ihtiyacı olur ise, hedeflerin ölçülmesi ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları sonucunda alınan kararlar doğrultusunda hareket edilir.

7.1.2. Kişiler

ARMYO personeli, 657 sayılı Kamu Personeli Kanunu ve 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanununda belirtilen yetkinliklere sahiptir.

ARMYO'da görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için uygulanacak hizmet içi eğitim faaliyetleri Yıllık Eğitim/Etkinlik Planına (FR-13) göre yürütülmektedir. Alınan eğitimlerin kayıtları Eğitim Katılım Formu (FR-14) ile takip edilmektedir.

ARMYO'da görevli personelin günün koşullarına uygun olarak yetişmelerini sağlamak, görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, etkinlik ve tutumluluk

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	30 / 53

bilinci ile yetiştirilerek verimliliğini artırmak ve daha ileride verilecek görevlere hazırlanmaları için Üniversite Rektörlüğü tarafından düzenlenen Memur Akademisi eğitimlerine katılmaları sağlanmaktadır. ARMYO bünyesinde görev yapan akademik ve idari personel için MYO Kalite Komisyonu tarafından Kalite Farkındalık Eğitimi, İç Tetkik Eğitimi gibi eğitimler de düzenlenmektedir. Ayrıca, MYO Müdürlüğü veya MYO'da bulunan bölümlerde planlanan mesleki ve kişisel gelişim etkinliklerine ilişkin olarak düzenlenen ve Yıllık Eğitim/Etkinlik Planı Formu (FR-13) aracılığıyla ilan edilen eğitimlere akademik ve idari personelin katılımı sağlanmaktadır. MYO bünyesinde düzenlenen eğitimlerin kayıtları Etkinlik Takip Formu (FR-57) ile takip edilmektedir. MYO kadrosunda bulunan akademik personelin mesleki gelişimleri için faydalı görülen yurt içi ve yurt dışı bilimsel etkinlikler (kongre, sempozyum gibi) ve mesleki etkinlikler (arazi çalışması, teknoloji takımı etkinlikleri gibi) için görevlendirmeler MYO Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

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

Referans Dokümanlar

Görev Tanımları

2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu (DŞ-11)

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu (DŞ-12)

7.1.3. Altyapı

ARMYO Yükseköğretim alanında, eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin, sosyal ve bilişim gibi destek hizmetlerinin; yükseköğretim alanında yaşanan değişime ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak, hizmetlerin etkin ve kaynakların verimli kullanımını esas alarak, mevcut altyapının sürekli iyileştirilmesi amacı ile kaynak ihtiyaçları belirlenmekte ve Üniversite yatırım programı, stratejik planı ve bütçe imkânları doğrultusunda kaynak ihtiyaçları giderilmektedir.

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



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	31 / 53

- b)** Yükseköğretim hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından bilişim alt yapısının sürekli geliştirilmesi amacı ile yazılım, donanım, ağ hizmetleri veren Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Arıza Takip Sistemini üniversite bilişim sistemi içerisinde hayata geçirmiştir. Bilgisayar ve donanımlarının bakım faaliyetleri ile ilgili oluşturularak Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16) uygulanmaktadır. Bilgisayar, yazılım ve donanımları ile ilgili oluşturulan periyodik bakım planlarına bağlı olarak yapılan bakım faaliyetleri Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16) ile kayıt altına alınmaktadır.
- c)** Akademik ve idari hizmetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacı ile ARMYO bilişim alt yapısı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sürekli geliştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

Periyodik Bakım Takip Formu (FR-16)

7.1.4. Proses İşletimi İçin Ortam

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

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

7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1. Genel

MYO, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemekte ve tedarik etmektedir.

MYO, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- a)** Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
b) Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.
- MYO, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025	10
Sayfa	32 / 53	

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Arsin Meslek Yüksekokulunda sunulan eğitim-öğretim hizmetlerinin niteliği gereği, ölçüm izlenebilirliği; ölçme-değerlendirme izlenebilirliği kapsamında ele alınmaktadır. Bu kapsamda, öğrencilerin akademik başarılarının ve hizmet süreçlerine ilişkin geri bildirimlerin izlenebilirliği; sınavlar, ölçme-değerlendirme uygulamaları, puanlama sonuçları ve anket verileri üzerinden sağlanmaktadır.

Ölçme-değerlendirme faaliyetlerine ilişkin veriler; ders bazında gerçekleştirilen sınav sonuçları, başarı durumları, ders başarı formları ve öğrenci memnuniyet anketleri aracılığıyla kayıt altına alınmakta, öğrenci numarası ve ders bilgileri üzerinden izlenebilir hâle getirilmektedir. Elde edilen veriler, ilgili akademik birimler ve yönetim tarafından değerlendirilerek eğitim-öğretim süreçlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır.

Bu çerçevede, ARMYO'da ölçüm izlenebilirliği; fiziksel ölçüm cihazlarının kalibrasyonu yerine, eğitim-öğretim hizmetlerine özgü ölçme-değerlendirme sonuçlarının güvenilirliği, tutarlılığı ve izlenebilirliği esas alınarak sağlanmaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilginin sürdürülebilir ve ulaşılabilir olması ve bilgi birikiminin (tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları, standartlar, akademik çevreler, konferanslar) oluşması maksadı ile elektronik ortamda ortak alan kullanılması, gerekli kayıtların ilgisine göre çevrimiçi ortam içinde ve birim içi e-posta bilgilendirmelerinin yapılması, birim içi tecrübe paylaşım toplantıları düzenlenmesi, ilgili dış taraflardan derlenen broşür, kılavuz ve benzeri kaynakların arşivlenmesi gibi kayıt, paylaşım, arşivleme ve güncelleme faaliyetlerini düzenli olarak yürütmektedir. Bu maksatla kullanılan üniversite web sayfası ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) üzerinden ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılmaktadır.

7.2. Yetkinlik

ARMYO idari ve akademik personelinin gerek kalite yönetim çalışmaları konusunda iç eğitim verilerek gerekse Rektörlüğün düzenlediği eğitimler (Memur Akademisi) ile bilgi ve tecrübesi gelişmektedir. Dış paydaşlarla yapılan protokoller ile güncel teknolojik bilginin öğrenci ile buluşturulması için mesleki, sosyal ve kültürel eğitimler düzenlenmektedir. Prosesleri çalıştırmak ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak üzere gerekli standart eğitimleri takip edilerek kurumsal

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	33 / 53

hedeflere ulaşmak için personeline sürdürülebilir bilgiyi temin etmektedir. Eğitim-öğretim hizmetinin verimli bir şekilde işlenebilmesi için iç/dış paydaş destekli projelerle gerekli olan altyapıyı temin ederek eğitim kalitesini artırmaktadır.

Referans Dokümanlar

Yıllık Eğitim/Etkinlik Planı Formu (FR-13)

Eğitim/Etkinlik Katılım Formu (FR-14)

Eğitim Değerlendirme Formu (FR-15)

Toplantı Tutanağı Formu (FR-25)

Yönetimin Gözden Geçirme Formu (FR-34)

7.3. Farkındalık

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

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

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

7.4. İletişim

ARMYO üst yönetiminin iç ve dış iletişimde özellikle politika ve hedeflerin paylaşılması, hedeflerin gerçekleştirilebilme durumlarının paylaşılması, kalite sistemini etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması için gerekli olan ve aşağıda belirtilen unsurları içerir:

- Gerçekleştirilen toplantıların ve alınan kararların duyurulması, Üniversite EBYS üzerinden personele bilgilendirme yapılması, öğrenci toplantıları, oryantasyon ve diğer etkinlikleri ve eğitim öğretim duyurularının web sayfası üzerinden duyurulması,
- Gerçekleştirilecek toplantı ve eğitimlerden, zorunlu durumlar haricinde, en az bir hafta öncesinden EBYS, web sayfası, e-posta, WhatsApp grupları ve MYO sosyal medya kanalları

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	34 / 53

ile personele bilgilendirme yapılması, akademik takvimde belirlenen süreler içerisinde öğrenci ile ilgili duyuruların bölüm duyuru panoları ve web sayfası üzerinden ilan edilmesi ve not girişlerinin sistem üzerinden yapılması,

- Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yapılması istenilen değişiklikler form yolu ile yapılmaktadır.

ARMYO iç/dış iletişim metotları aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- Telefon ve faks ile iç/dış iletişim
- E-posta yolu ile iç/dış iletişim
- KEP (Kayıtlı Elektronik Posta – KTÜ Rektörlüğü Hesabı)
- Formlar kullanılarak iç/dış iletişim
- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)
- BYS (KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi)
- Duyuru panosu
- Web sayfası
- Anlık sosyal haberleşme platformları (WhatsApp vb.)
- Memnuniyet, dilek, öneri ve şikâyet kutusu

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

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

ARMYO TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan doküman tiplerinin tanımlanması, bu dokümanların hazırlanması, yeterlilik ve uygulanabilirlik açısından incelenmesi, onaylanması, uygun görülenlerin kontrollü olarak dağıtımı, güncel olan dokümanların revizyonu, güncel olmayanların yürürlükten kaldırılması ve tutulan verilerin korunması esaslarını belirlemek amacı ile ARMYO Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu tarafından Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü (PR-01) oluşturulmuştur. Üst yönetim tarafından onaylanarak tüm birimlerde uygulamaya geçirilmiştir. ARMYO'da uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanan dokümanlar aşağıda açıklandığı gibi sınıflandırılmıştır:



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	35 / 53

1. Seviye Doküman: Misyon, Vizyon, Kalite Politikası, Kalite Hedefleri ve Kalite El Kitabı
2. Seviye Doküman: Prosesler, Prosedürler, Kurum İçi Yönetmelik, Yönerge ve Esaslar
3. Seviye Doküman: Görev Tanımları, Talimatlar, Planlar, Listeler, Formlar, Teknik Şartnameler ve İş Akış Şemaları
4. Seviye Doküman: Dış Kaynaklı Dokümanlar

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

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

- a) 1., 2. ve 3. seviye dokümanların hazırlanması ve yayınlanmadan önce yeterlilik açısından kontrol edilerek onaylanması ile ilgili sorumluluklar, Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir (PR-01).
- b) 1., 2., 3. ve 4. seviye dokümanların periyodik olarak gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncellenmesi amacıyla Güncel Doküman Listesi (FR-03) ve Dış Kaynaklı Doküman Listesi (FR-02), birimler tarafından faaliyet konuları ve TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak oluşturulur.
- c) MYO Müdürlüğü ve Kalite Komisyonu tarafından iç ve dış kaynaklı dokümanlar belirli aralıklarla gözden geçirilmektedir. İç kaynaklı dokümanların revizyon işlemlerinde, tüm personel uygulamalardaki etkinliği ve mevzuat değişikliklerini dikkate alarak revizyon talebinde bulunabilir. İç kaynaklı dokümanlarda yapılan revizyonlar, doküman içerisinde yer alan Revizyon Takip Tablosu üzerinden izlenir. Dış kaynaklı dokümanların revize edilmesi durumunda, güncel doküman uygulamaya alınır ve Dış Kaynaklı Doküman Listesinde (FR-02) belirtilir.
- d) 1. seviye dokümanlar yeterlilik açısından onaylandıktan sonra, tüm birimlerin kullanımına sunulur. 2. ve 3. seviye dokümanlar yeterlilik açısından onaylandıktan sonra hangi birimlere ve hangi personele dağıtımının yapılacağı, Doküman Dağıtım Listesi ile belirlenir. Doküman Dağıtım Listesinde belirlenen birim ve ilgili personele dağıtımı yapılacak dokümanlar, MYO Müdürlüğü tarafından, Doküman Dağıtım Formu (FR-01) ile imza karşılığı dağıtımı yapılır.
- e) ARMYO kalite yönetim sistemi içerisinde tanımlanan 1., 2. ve 3. seviye dokümanların izlenebilirliğinin, ayırt edilebilirliğinin ve güncel durumunun takibinin, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun bir şekilde sağlanabilmesi amacı ile kodlama yapılmıştır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	36 / 53

f) ARMYO uygulamakla yükümlü oldukları 4. seviye dokümanları (dış kaynaklı), dokümanı yayınlayan ilgili kuruluşun ve ilgili birimin resmi internet sitesinden ve/veya resmî gazeteden takip eder.

g) 1., 2. ve 3. seviye doküman sınıfında yer alan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan dokümanların değişikliğe uğraması durumunda, eski nüshası Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi, Kalite Komisyonu veya MYO Müdürlüğü tarafından "İptal" kaşesi vurularak süresiz muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

Doküman Dağıtım Formu (FR-01)

Dış Kaynaklı Doküman Listesi (FR-02)

Güncel Doküman Listesi (FR-03)

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

ARMYO, Kalite Yönetim Sisteminin, tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğinin objektif delili olarak göstermek için, tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır (PR-01). E-imzalı olarak oluşturulan belgelerin fiziksel çıktısı alınmaz, elektronik ortamdaki veriler ASIL kabul edilir ve dijital arşivde saklanır.

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

Dokümanların yönetiminden, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi ile MYO Kalite Komisyonu sorumludur. Dokümanlar, yayınlanmadan önce yetkili kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Kalite El Kitabı ve kayıtlar dışındaki kalite yönetim sistemi dokümanları, kurumun özel dokümanları olup, belgelendirme kuruluşları dışında birim dışına verilemez, paylaşılmaz ve kopya edilemezler.

Referans Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği (DŞ-01)

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	37 / 53

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

ARMYO eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan proseslerin planlamasını, gelişmelerini ve uygun şekilde işletildiğinin kontrolünü yapmaktadır. Hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen prosesler planlanmış ve prosedürler, iş akış şemaları/talimatlar hazırlanmıştır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Prosesleri yürütmekle sorumlu olan birim yöneticileri/süreç sorumluları kalite hedefleri ve proses performans kriterleri doğrultusunda izleme ve ölçmeyi sağlamaktadırlar. Proseslerin kontrol noktaları belirlenmiş böylece faaliyetlerin başarısı ve sürekliliklerinin sağlanması garanti altına alınmış ve kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından çıkarılan düzenlemeler, yürürlükte bulunan Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri ve ilgili ikincil mevzuat hükümleri doğrultusunda; ARMYO bünyesinde önlisans düzeyinde öğrenim gören öğrencilere, akademik personele ve idari personele sunulan hizmetler, ilgili akademik ve idari birimler tarafından yürütülmektedir.

ARMYO'nun önlisans düzeyindeki eğitim-öğretim faaliyetleri; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu kararları, KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07) ile üniversite senatosu tarafından kabul edilen usul ve esaslar çerçevesinde yürütülmekte; Meslek Yüksekokulunun idari teşkilatlanması ile idari ve destek hizmetleri ise yürürlükte bulunan Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri, üniversite yönetmelik ve yönergeleri kapsamında planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

Bu kapsamda; öğrenci işleri, güvenlik, temizlik ve benzeri idari ve destek hizmetleri, ilgili mevzuat doğrultusunda oluşturulmuş idari birimler aracılığıyla yürütülmekte olup, söz konusu hizmetlere ilişkin planlama, uygulama ve izleme faaliyetleri; Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri, üniversite yönetmelikleri ve Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu kararları doğrultusunda, hizmetin sunulmasından sorumlu ilgili idari birimler tarafından yerine getirilmektedir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025	10
Sayfa	38 / 53	

- a) ARMYO tarafından sunulan hizmetlere ilişkin olarak; hizmetin sunulmasından sorumlu birimler tarafından uyulması ve uygulanması zorunlu olan mevzuat, Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu kararları, ulusal ve uluslararası standartlar ile öğrenci istek ve beklentileri; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından çıkarılan düzenlemeler, KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07), yürürlükte bulunan Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri, üniversite yönetmelik ve yönergeleri ile ilgili diğer ikincil mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.
- b) ARMYO tarafından sunulmakta olan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için gerekli olan ve ihtiyaç duyulan kaynaklar, hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- c) ARMYO tarafından sunulan hizmetler ile ilgili belirlenen şartların yerine getirildiğini ortaya koymak için gerekli olan; doğrulama, geçerli kılma, izleme faaliyetleri hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu birim tarafından belirlenmiştir.
- d) ARMYO tarafından sunulan hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığına dair tutulması gereken kayıtlar belirlenmiş ve Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürüne (PR-01) göre muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07)

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13)

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

- a) İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan hizmetlerde meydana gelen değişiklikler, web sitesi üzerinden, hizmetin sunulmasından sorumlu birimler tarafından duyuru işlemleri ile gerçekleştirilir, ayrıca ARMYO'da bulunan panolara asılarak ilan edilir. Bilgilendirme işlemlerinde; aktif ve mezun öğrenciler, idari personel, akademik personel, akademik birim sorumluları (Bölüm başkan ve yardımcıları) gibi müşteri grupları için MYO tarafından toplu e-posta gönderme sisteminden de faydalanılmaktadır. Ayrıca, BYS üzerinden de öğrencilere toplu mesaj gönderilmesi mümkündür. Akademik personel ile hızlı ve anlık iletişim için, MYO Müdür ve Müdür Yardımcıları tarafından WhatsApp grupları da kullanılmaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	39 / 53

- b) İdari birimler tarafından öğrencilere sunulan hizmetler ile ilgili sürekli iyileştirmenin yapılabilmesi ve öğrenci beklentilerini karşılayabilen bir kalite anlayışının ARMYO'da yaygınlaştırılması amacı ile Öneri/Şikâyet Formu (FR-12) kullanılarak talepler alınmaktadır. Prosedür gereğince, internet sitesi üzerinde, öğrencilerin ve ARMYO personelinin dilek, öneri ve şikâyetlerini hızlı ve kolay bir şekilde iletebilecekleri geri bildirim sistemi çalıştırılmaktadır. Öğrencilere sunulan hizmetler ile ilgili geri beslemenin farklı yöntemler ile yapılması amacı ile öğrenci ile direkt iletişimde olan birimlerde, dilek, öneri ve şikâyet kutuları oluşturulmuş, yapılması gerekli olan işlemler, geri bildirim alan birim tarafından gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte paydaş memnuniyetlerinin belirlenmesi ve bilgilerinin alınması maksadıyla anketler düzenlenmekte ve sonuçları değerlendirilmektedir.

8.2.2. Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini

- a) ARMYO öğrencilerine sunulan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi amacı ile öğrenci istek ve beklentileri göz önünde bulundurularak hizmeti sunan birim tarafından belirlenmektedir.
- b) İdari birimler tarafından, öğrencilerine sunulan hizmetlerin: 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13) başta olmak üzere, bağlı bulunulan diğer devlet kurumları tarafından yürürlüğe konulan mevzuata uygun olması vazgeçilmez bir şarttır.
- c) İdari birimler, öğrencilere sunulan hizmetler ile ilgili MYO Kurulu ve MYO Yönetim Kurulu tarafından alınan kararların gereğini de yerine getirmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	40 / 53

8.3. Ürün ve Hizmetleri Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

ARMYO tasarım ve geliştirme süreçlerini belirlerken ve uygularken ilgili mevzuat (FR-02) hükümlerine göre hareket etmektedir. Programlarının tasarımında; Ülke politikaları, Kalkınma Planları, Sektörel ve Tematik Strateji Belgeleri, öncelikli alanlar, ülkenin, bölgenin ve sektörün ihtiyaçları göz önünde bulundurulmaktadır. İç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ile Bölüm olanaklarının yeterliği, hedeflenen öğrenci profili, mezunların mezuniyetten sonraki istihdam, öğretim elemanlarının nitelik ve nicelik olarak yeterliliği, programın sürdürülebilirliği gibi boyutlar ele alınarak değerlendirilmeler yapılmaktadır. Yeni önlisans programı açma talepleri; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13), Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenen ilke ve düzenlemeler, KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07) ile Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (DŞ-46) hükümleri çerçevesinde hazırlanmakta; Meslek Yüksekokulu Kurulu, KTÜ Eğitim Komisyonu ve KTÜ Senatosu süreçlerinden geçirilerek nihai değerlendirme ve onay için Yükseköğretim Kuruluna sunulmaktadır.

Mevcut önlisans programlarında yeni ders teklifleri, ilgili YÖK düzenlemeleri ve KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07) kapsamında MYO Kurulu, KTÜ Eğitim Komisyonu ve KTÜ Senatosu onay süreçlerinden geçirilerek açılmaktadır.

Referans Dokümanlar

Dış Kaynaklı Doküman Listesi (FR-02)

KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07)

Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) (DŞ-46)

KTÜ Eğitim Komisyonu Yönergesi (DŞ-30)

KTÜ Eğitim ve Öğretim Süreci / Bölüm-Program Açma Alt Süreci (DŞ-38)

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Meslek Yüksekokulunda ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesine ilişkin planlamalar; üniversite üst yönetimi tarafından belirlenen stratejik plan, hedefler ve Yükseköğretim Kurulu (YÖK) düzenlemeleri doğrultusunda yürütülmektedir. ARMYO'da önlisans düzeyinde yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında yeni program açılması, mevcut programların güncellenmesi, ders planlarının revizyonu, uygulamalı eğitimlerin geliştirilmesi ve sunulan idari hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik tasarım ve geliştirme faaliyetleri planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	41 / 53

Yeni açılması planlanan önlisans programları, mevcut programlarda yapılacak müfredat ve ders değişiklikleri ile hizmet geliştirme faaliyetlerine ilişkin planlamalar yıllık olarak yapılmakta; söz konusu faaliyetlerin gerçekleşme durumu, üniversitenin stratejik plan izleme mekanizmaları ve kalite yönetim sistemi kapsamında belirlenen performans göstergeleri aracılığıyla belirli periyotlarda izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin olarak; sorumlular, girdiler, hedeflenen çıktılar ve yürütülecek faaliyetleri kapsayan çalışma planları oluşturulmakta; söz konusu faaliyetler Meslek Yüksekokulu Kurulu ile ilgili kurul ve komisyon süreçleri dikkate alınarak yürütülmektedir.

Referans Dokümanlar

KTÜ Stratejik Planı (DŞ-39)
Eylem Planı (FR-61)

8.3.3. Tasarım ve Geliştirmenin Girdileri

Üst politika belgeleri, Karadeniz Teknik Üniversitesi ve Meslek Yüksekokulu Danışma Kurulu kararları ile sanayi-eğitim iş birliklerinden elde edilen geri bildirimler, yeni önlisans programlarının tasarım ve geliştirilmesinde önemli girdiler olarak dikkate alınmaktadır. Akran meslek yüksekokullarının program doluluk oranları, mevcut programlara ilişkin ihtiyaç analizleri, yeni programlara ait ders planı ve içerikleri ile Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ile uyum durumu, programların tasarım ve geliştirilmesi sürecinde değerlendirilen temel süreç girdileri arasında yer almaktadır. Meslek Yüksekokulu bölümlerinden gelen yeni program ve ders açma teklifleri, Meslek Yüksekokulu Kurulunda görüşülerek değerlendirilmekte ve ilgili kurul süreçlerine sunulmaktadır.

Referans Dokümanlar

KTÜ Eğitim ve Öğretim Süreci / Bölüm-Program Açma Alt Süreci (DŞ-38)

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Meslek Yüksekokulunda tasarlanan önlisans programlarının, belirlenen hedefler ve ihtiyaçlar ile uyumu; üniversite üst yönetimi ve ilgili kurul ve komisyonlar tarafından değerlendirilir. Yeni önlisans programlarının tasarımına ilişkin hazırlanan dosya, program teklifini hazırlayan bölümün görüşü ve Meslek Yüksekokulu Kurulu kararı ile değerlendirilmek üzere ilgili birimlere sunulur. Başvuru dokümanlarının uygunluğu incelendikten sonra teklif, Meslek Yüksekokulu Kurulu, KTÜ Eğitim Komisyonu ve KTÜ Senatosu süreçlerinden geçirilerek karara bağlanır. Süreç, 2547 sayılı

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	42 / 53

Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenen ilke ve düzenlemeler ile üniversite tarafından oluşturulan ilgili iş akışları doğrultusunda yürütülür.

Referans Dokümanlar

KTÜ Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği (DŞ-07)
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13)

8.3.5. Tasarım ve Geliştirmenin Çıktıları

Yeni açılan ve güncellenen programların ders planları (müfredat), ders bilgi paketi (TYYÇ uyumu, dersler, ders içerikleri, AKTS, ölçme yöntemleri vb.), web sayfaları gibi tasarım ve geliştirme çıktıları KTÜ Eğitim ve Öğretim Süreci / Bölüm-Program Açma Alt Süreci (DŞ-38) ile belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar

KTÜ Eğitim ve Öğretim Süreci / Bölüm-Program Açma Alt Süreci (DŞ-38)

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Tasarım ve geliştirme faaliyetinde birimler tarafından talep edilen değişiklik "İç Yazışma Formu (FR-41)" doldurularak yönetimin onayına sunulur. Onaylandığı takdirde, gerekli tasarım değişiklikleri yapılarak çalışmalara devam edilir.

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

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

ARMYO tarafından satın alması yapılacak olan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili tedarikçi firmaların ekonomik, mali, mesleki ve teknik yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu 10. maddesinde açıkça belirlenmiştir.

Yapım işleri, mal ve hizmet alımı yapılacak olan tedarikçi firmaların sorumlulukları 4734 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununun (DŞ-50) 33. Maddesinde açıkça belirlenmiştir.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	43 / 53

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

Birimlerde temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı, ilgili birim tarafından belirlenir ve Karadeniz Teknik Üniversitesi yıllık bütçesi doğrultusunda satın alınır (Satın Alma Talimatı TL-09). Hizmet alımı yapılan firmaların tedarikçi değerlendirme formu (FR-64) ile hizmetleri değerlendirilerek, firma ile hizmet alıp almama kararı verilir. Satın alma talimatında değerlendirme kriterleri belirtilmiştir.

Referans Doküman

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu (DŞ-50)
Satın Alma Talimatı (TL-09)
Tedarikçi Değerlendirme Formu (FR-64)

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

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

ARMYO tarafından satın alması yapılacak olan yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili tedarikçi firmaların ekonomik, mali, mesleki ve teknik yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu 10. maddesinde açıkça belirlenmiştir.

Yapım işleri, mal ve hizmet alımı yapılacak olan tedarikçi firmaların sorumlulukları 4734 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununun 33. Maddesinde açıkça belirlenmiştir.

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

Referans Doküman

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu (DŞ-50)

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

ARMYO, satın alma işlemlerinin kamu ihale mevzuatı doğrultusunda yapılması nedeni ile satın alma süreci içerisinde, alımı yapılacak olan mal/hizmet ile ilgili idari şartnameler ihaleye çıkacak olan birim/birimler tarafından hazırlanır. Alımı yapılacak olan ürün/hizmet ile ilgili tüm teknik detay

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	44 / 53

bilgilerin doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanması Kamu İhale Mevzuatına göre yapılmaktadır. Alımı yapılacak mal/hizmet ile ilgili istekli firmalar idari tip şartnameler esas alınarak seçilir ve sözleşme imzalanan tedarikçi firmalar, ürün/hizmet ile ilgili hazırlanmış olan teknik şartnameye ve sözleşmeye uygunluk temelinde değerlendirilir.

Referans Doküman

Kamu İhale Mevzuatı

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

ARMYO Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için hizmet sunumunu proseslerle gerçekleştirmekte ve uygulamaktadır.

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

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

- Hizmet ile ilgili, belirlenmiş olan aşamalarda geçerli olan şartlar (2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu Kanunu) belirlenmiştir.
- Birimlerin temel hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile hizmet iş akış şemaları hazırlanmıştır. Bu iş akışlarında belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanlar (prosedür, talimat, mevzuat, vb.) ilgili faaliyet sorumluları tarafından uygulanmaktadır.
- Birimlerde temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı, ilgili birim tarafından belirlenir ve Karadeniz Teknik Üniversitesi yıllık bütçesi doğrultusunda satın alınır (Satın Alma Talimatı TL-09).
- Temel hizmet gerçekleştirme süreçlerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleştirme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay alınır.

Referans Doküman

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13)
Satın Alma Talimatı (TL-09)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	45 / 53

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

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

ARMYO mezunlarının izlenebilirliğinin sağlanması, mezunlara yönelik geri bildirimlerin alınması ve eğitim-öğretim faaliyetlerinin iyileştirilmesine katkı sunulması amacıyla, Karadeniz Teknik Üniversitesi bünyesinde kullanılan Üniversite Mezun Bilgi Sisteminden yararlanılmaktadır. Bu sistem aracılığıyla mezunların sisteme dâhil edilmesi, iletişim bilgilerinin güncel tutulması ve mezuniyet sonrası durumlarına ilişkin bilgilerin izlenmesi sağlanmaktadır. Üniversite Mezun Bilgi Sistemi üzerinden; mezunların temel iletişim bilgileri, mezun oldukları programlar ve mezuniyet dönemleri takip edilmekte, mezunlarla kurulan iletişim yoluyla elde edilen geri bildirimler değerlendirilerek Meslek Yüksekokulunun eğitim-öğretim ve hizmet süreçlerinin geliştirilmesinde girdi olarak kullanılmaktadır. Bununla birlikte, ARMYO bünyesinde oluşturulmuş Mezun İzleme ve İletişim Komisyonu aracılığıyla mezunlarla iletişim sürdürülmekte; mezun WhatsApp grupları gibi iletişim kanalları üzerinden mezunlara ulaşılmakta, mezunların istihdam durumları ve görüşleri hakkında bilgi toplanmaktadır. Bu kapsamda elde edilen bilgiler, sistematik kayıt ve analiz amacıyla ilgili komisyon tarafından değerlendirilmekte ve kalite yönetim sistemi kapsamında yürütülen iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamaktadır.

Belirleme ve izlenebilirlik; ARMYO'da kullanılan otomasyon sistemleri üzerinden öğrenci numaraları esas alınarak ve gerektiğinde manuel olarak yürütülen evrak kayıt ve takip sistemleri aracılığıyla sağlanmaktadır.

Referans Doküman

Öneri / Şikâyet Formu (FR-12)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	46 / 53

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

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

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

8.5.4. Muhafaza

- Birimler, alımı yapılan malzemeler ile ilgili, Bakanlar Kurulu tarafından yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliği (DŞ-51) kapsamında gerekli olan muhafaza ve teslim işlemlerini yürütürler.
- Birimler, faaliyet konularına bağlı olarak gerçekleştirdikleri iş ve işlemler ile ilgili, ARMYO bilişim sistemi içerisinde, tanımlanmış olan yazılımlar üzerinde çalışma ve faaliyetin içeriğine bağlı olarak hazırlanmış olan yazılım programı üzerinde gerekli olan bilgiler, birimler tarafından kaydedilir.
- Birimlerin yazılım programları üzerinde kayıt altına aldıkları bilgi ve belgelerin muhafazası, KTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır. Gerekli olan veri yedeklemeleri yapılarak, bilgi ve belgelerin korunması sağlanır.
- Karadeniz Teknik Üniversitesinin devlet üniversitesi olması nedeniyle, ARMYO'ya ait personel bilgi ve belgeleri; Meslek Yüksekokulu Sekreterliği tarafından düzenlenen evraklar esas alınarak, Personel Dairesi Başkanlığında personel dosyalarında veya dijital arşivde ve ARMYO arşiv biriminde muhafaza edilmektedir.

Referans Doküman

Taşınır Mal Yönetmeliği (DŞ-51)

Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü (PR-01)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	47 / 53

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Arsin Meslek Yüksekokulunda sunulan eğitim-öğretim hizmetleri kapsamında, teslimat sonrası faaliyetler; yürürlükteki mevzuat, Yükseköğretim Kurulu düzenlemeleri ve Karadeniz Teknik Üniversitesi uygulamaları dikkate alınarak belirlenmektedir. MYO bünyesinde sunulan hizmetlerin niteliği gereği, teslimat sonrası faaliyetler ağırlıklı olarak mezuniyet sonrası izleme, iletişim ve geri bildirim alma faaliyetleri ile sınırlıdır.

Diploma basımı, mezuniyet belgelerinin düzenlenmesi ve resmî teslim işlemleri Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte olup, Arsin Meslek Yüksekokulunun bu süreçlerdeki rolü, ilgili birimlerle koordinasyon sağlanması ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması ile sınırlıdır.

Bununla birlikte, mezuniyet sonrası süreçlerde; üniversite bünyesinde kullanılan Mezun Bilgi Sistemi aracılığıyla mezunlara ait bilgilerin izlenmesi, Mezun İzleme ve İletişim Komisyonu faaliyetleri kapsamında mezunlardan geri bildirim alınması ve mezunlarla iletişimin sürdürülmesi sağlanmaktadır. Elde edilen geri bildirimler, eğitim-öğretim ve hizmet süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik girdi olarak değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda teslimat sonrası faaliyetlerin belirlenmesinde; ilgili mevzuat şartları, sunulan hizmetin niteliği, mezunların geri bildirimleri ve kalite yönetim sistemi gereklilikleri dikkate alınmakta; MYO'nun yetki ve sorumluluk alanı dışındaki faaliyetler ilgili üniversite birimleri tarafından yürütülmektedir.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

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

8.6. Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	48 / 53

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

Referans Doküman

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (DŞ-13)

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

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

- a)** Ürün/Hizmet gerçekleştirme aşamalarında, uygun olmayan ürün ya da hizmetin yanlışlıkla kullanımının önlenmesi amacı ile birim amirlerinin yapılan iş ve işlemler ile ilgili onayı; ürünün veya hizmetin kullanıma sunulmasını sağlar. Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili gereksinim duyulan düzeltme işlemleri Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrol Prosedürüne (PR-08) göre gerçekleştirilir.
- b)** Birimler tarafından, satın alınan ürün ya da hizmetler, teslim aşamasında teknik şartnamelere uygunluk açısından kontrol edilir ve bu kontroller sırasında şartları karşılamadığı tespit edilen ürün ve hizmetler ile ilgili; yapım işleri, mal ve hizmet alımları ile ilgili Kamu İhale Kurumu tarafından yayınlanmış olan yönetmelikler doğrultusunda gerekli olan işlemler yapılır ve ilgili tutanaklar düzenlenir (Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Raporu Formu FR-11). Ürün/hizmet gerçekleştirme aşamalarında birimler tarafında yerine getirilen iş ve işlemler sırasında tutulan kayıtlar, faaliyeti gerçekleştiren birim ve sorumlusu tarafından, Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-01) göre muhafaza edilir.

Referans Doküman

Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-01)

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

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK	
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015	
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025	10
Sayfa	49 / 53	

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

ARMYO Kalite El Kitabında, belirlenen proseslerin izlenmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacı ile birimler faaliyet konularına bağlı olarak sorumlu oldukları prosesler ile ilgili: ölçüm metodu, sorumlular ve süreç izleme kayıtları belirlenmiştir. Prosesten sorumlu birimler tarafından gerekli ölçümler yapılır, ölçüm sonuçları ile ilgili bilgiler ve değerlendirme sonuçları Kalite Yönetim Sistemi Komisyonuna sunar. Sorumlular, belirlenen performans kriterlerine ulaşmak için doğru verileri toplayarak prosesi kontrol altında tutarlar. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda gerekli düzeltici faaliyetleri planlarlar. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için Anket Değerlendirme Prosedürü (PR-10), İç Tetkik Prosedürü (PR-03), Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR-08), Veri Analizi Prosedürü (PR-04) ve Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02) de belirtilmiştir.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

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

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

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

ARMYO uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek, gerek mevcut durumun ve eğilimlerin tespiti ve gerekse iyileşme faaliyetlerinin hangi alanlarda yapılacağını değerlendirmek için; kalite hedefleri ve süreç performans kriterlerini, düzeltici/iyileştirici faaliyetleri, iç ve dış tetkik sonuçlarını, paydaşlardan sağlanan bilgileri ve aşağıda verilen memnuniyet anketleri ile analizleri veri kaynağı olarak kullanır.

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 / 10
Sayfa	50 / 53

Tablo 7. Analiz ve Değerlendirmeye Yönelik Performans Alanları

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

9.2. İç Tetkik

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

ARMYO Kalite Yönetim Sistemi;

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

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

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	51 / 53

İç Tetkik ekibinde yer alacak personelin, seçilme kriterleri ve iç tetkik personelinin uyacağı esas ve kurallar İç Tetkik Prosedüründe belirtilmiştir. Tetkikler sonucunda bulunan uygunsuzluklar için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve iç tetkikçiler takip tetkikleri ile düzeltici işlemlerin yerine getirilip, getirilmediğini doğrular ve rapor ederler. İç tetkik ekibinin, planlı aralıklar ile gerçekleştirdiği tetkik faaliyetleri ile ilgili raporlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmek üzere Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürüne (PR-01) göre muhafaza edilir.

Referans Doküman

İç Tetkik Prosedürü (PR-03)

Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürüne (PR-01)

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

ARMYO'da, Kalite Yönetim Sistemini ve bu sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlı değerlendirmelerin yapılabilmesi amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmuş olan Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne (PR-05) bağlı olarak yılda bir kez planlı olarak yönetimin gözden geçirme toplantısı yapılır. Yapılan tüm yönetimin gözden geçirme toplantılarının kayıtları Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu Formu (FR-34) ile tutulmakta, Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-01) uygun olarak muhafaza edilmektedir.

Referans Doküman

Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu Formu (FR-34)

Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (PR-05)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-01)

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi; TS EN ISO 9001:2015 standardının 9.3.2 maddesinde belirtilen girdiler dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda, önceki yönetim gözden geçirmesi kararları, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği, müşteri ve ilgili taraf geri bildirimleri, risk ve fırsatlar, kaynak yeterliliği ve iyileştirme fırsatları değerlendirilir.

Yönetimi Gözden geçirme toplantısı gündem maddeleri aşağıda verilmiştir;

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	52 / 53

1. Kuruluşun ve bağlamının anlaşılması
2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
3. Müşteri memnuniyeti-şikâyet ve önerilerinin görüşülmesi ile ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
4. Kalite politikasının uygunluğunun gözden geçirilmesi
5. Risk ve fırsatların gözden geçirilmesi
6. Kalite hedefleri ve stratejik plan ilerleme raporlarının gözden geçirilmesi
7. Proses performansı (izleme kriterleri) gerçekleştirmelerinin değerlendirmesi
8. Ürün/hizmetlerin uygunluğu (uygun olmayan ürün/hizmet değerlendirmeleri)
9. Sistem uygunsuzlukları ve düzeltici faaliyetler
10. İç ve dış tetkik sonuçları
11. KYS dokümantasyon yapısının uygunluk ve değişiklik ihtiyaçlarının gözden geçirilmesi
12. Tedarikçi değerlendirmeleri
13. Kaynak ihtiyaçları (insan, makine; teknoloji vb.)
14. İzleme ve değerlendirme sonuçları
15. Raporlar (komisyon ve kurul raporları)
16. Düzeltici iyileştirici faaliyetlerin durumu
17. Yasal mevzuattaki değişiklikler ve Kalite Yönetim Sistemine etkileri
18. Kalite Yönetim Sistemini etkileyecek değişiklikler
19. Diğer konular (üst yönetim, bölüm başkanları, akademik personel, idari personel tarafından önerilen diğer gündem maddeleri)

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

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

Referans Doküman

Yönetimin Gözden Geçirme Raporu Formu (FR-34)

İç Yazışma Formu (FR-41)

**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	29.12.2025 10
Sayfa	53 / 53

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

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

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

ARMYO Kalite Yönetim Sisteminin, etkin işleyişi sırasında ortaya çıkan uygunsuzlukların sebeplerinin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla, birimlerde gerçekleştirilecek faaliyetlerin esasları Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan Düzeltici/İyileştirici Faaliyetler Prosedürü (PR-02) ile belirlenmiştir. Birimler, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması amacı ile gerçekleştirdikleri düzeltici faaliyetleri, Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Talep Formu (FR-07) ile yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alırlar.

Referans Doküman

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Talep Formu (FR-07)

Düzeltici/ İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-02)

10.3. Sürekli İyileştirme

ARMYO Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile: iç tetkik sonuçları, öğrenci ve çalışan memnuniyeti anket sonuçları, öğrencilerin istek, öneri ve şikâyetleri, çalışanların istek ve önerileri, proses performans sonuçları, düzeltici faaliyet sonuçları değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan iyileştirme raporu ile üst yönetime sunulur. Birimler tarafından belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ve gerçekleştirilecek olan iyileştirme faaliyetleri ile ilgili, sürekli iyileştirme planı hazırlanır ve Kalite Yönetim Komisyonunun onayı ile uygulamaya geçirilir.

Sürekli iyileştirme yaparken iyileşme sağlanması hedeflenen temel konular şunlardır;

- Paydaş ve çalışan memnuniyetinin artırılması
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,
- Proseslerin etkin hale getirilmesi.