



KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Değerlendirilen Birim	SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
Değerlendirme Periyodu	2023
Değerlendirme Tarihi	29.11.2023
Değerlendirmeye Tabi Süreçler	4.0. Kuruluşun Bağlamı, 5.0. Liderlik, 6.0. Planlama, 7.0. Destek, 8.0. Operasyon, 9.0. Performans Değerlendirme
Değerlendirmeye Esas Standartlar	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
İş bu değerlendirme, Tüm Birimleriyle Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alan Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinin TS EN ISO 9001:2015 Standardının 9.2 İç Tetkik Maddesinin bir gereği olarak; Birimlerin kalite yönetim sistemi standartlarını oluşturma, iş ve işlemlerini belirlenen standart ve performans hedeflerine uygun yürütme ve sürekliliğini sağlama konusundaki durumunu izleme ve amacıyla yapılmıştır.	
Değerlendirme Sürecine İlişkin Açıklama	Birim ve bölüm çalışmaları TS EN ISO 9001:2015 Standardını kapsamında Üniversitemizce hazırlanan İç Değerlendirme Formu kullanılarak 4.0. Kuruluşun Bağlamı, 5.0. Liderlik, 6.0. Planlama, 7.0. Destek, 8.0. Operasyon, 9.0. Performans Değerlendirme başlıkları altında uygunlukları değerlendirilmiştir.
Değerlendirme Bulguları	Yapılan değerlendirme sonucunda; 4.0. Kuruluşun Bağlamı, Birim, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin hedeflenen sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etme konusunda Üniversitenin çalışmaları ile entegre bir biçimde hareket etmektedir. Birim, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürünleri ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı ilgili taraflar (paydaşlar) hakkındaki bilgileri izlemekte ve gözden geçirmektedir Birim, kapsamını oluşturmak amacıyla, KYS sınırlarını BKYS ile oluşturmuş ve takip etmektedir. 5.0. Liderlik, Liderlik birimde şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkesi kapsamında uygulanmaktadır Birim üst yönetimin belirlediği, kalite politikasını uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Üst yönetim, kuruluş içerisinde ilgili görevler için yetki ve sorumlulukların belirlendiğini, duyurulduğunu ve anlaşıldığını güvence altına almıştır.



KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

	6.0. Planlama, Birim, KYS'ni planlarken, iç ve dış hususları, ilgili taraf şartlarını dikkate alacak şekilde riskleri planlamıştır Birim, KYS için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite hedeflerini oluşturmak için BKYS'de planlama yapmıştır. 7.0.Destek, Birim, KYS'nin etkili şekilde uygulanması ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli kişileri tayin etmiştir Birim, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunun elde edilmesi için gerekli altyapıyı oluşturmuştur Birim, proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi oluşturmuştur. Birim, kontrolü altında çalışan kişilerin kalite politikası, kalite hedefleri ve KYS'yi bilgilendirmiştir Birim, KYS ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerini oluşturmuştur. 8.0. Operasyon, Birim PUKO döngüsünü uygulamaktadır. 9.0. Performans Değerlendirme Birim BKYS üzerinden gerekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirmeyi yapmaktadır. Birim paydaş memnuniyetini izlemekte, ölçmekte, analiz etmekte ve değerlendirmektedir. Birimin İç Değerlendirme, Yönetimi Gözden Geçirme raporları mevcuttur.
İyileştirilecek Alanlar	• Birimin kendine özgü bir SWOT Analizini yapması • Faaliyet planlarının takibinde bulunulan eksikliklerin giderilmesi, faaliyetlerin zamanında yapılması ya da zamanında yapılamayan faaliyetler için iyileştirme yapılması • Süreç performans parametrelerinin takibindeki eksikliklerin giderilmesi ve yeterli kanıtların sisteme yüklenmesi • Açık fakat faal olmayan öğretim üyesi bulunan bölüm/programlara faaliyet girişlerinin yapılması • KYS planlama, takip ve iyileştirmelerde daha fazla koordinasyon sağlanması • Öğrencilere KYS ile ilgili tanıtıcı faaliyetlerin artırılması



KALİTE YÖNETİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

	Risklerin giderilmesi konusunda sistemsal hatalar var ise Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ile daha fazla işbirliği yapılması		
Uygunsuzluklar			
☒	Uygunsuzluk raporu düzenlenmemiştir.		
☐	Uygunsuzluk raporu düzenlenmiştir. .. adet uygunsuzluk raporu değerlendirme raporunun ekinde verilmiştir.		
Değerlendirme Takımı	İmza	Birim Yöneticisi	İmza
Doç. Dr. Mustafa KAN		Dr. Öğr. Üyesi Hayrettin ŞAHİN	
Dr. Öğr. Üyesi Fethiye Burcu CEYLAN			
Ebru ŞİRİN			
Büşra KÜRTÜNCÜOĞLU			

İÇ DEĞERLENDİRME FORMU

İç Değerlendirme Yapılan Birim	SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
İç Değerlendiriciler	Doç. Dr. Mustafa KAN, Dr. Öğr. Üyesi Fethiye Burcu CEYLAN, Ebru ŞİRİN, Büşra KÜRTÜNCÜOĞLU
Değerlendirmeye Katılan Birim Yöneticileri	

Bu Form, Üniversitemizin uygulamakta olduğu ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 9.2 maddesine göre İç Değerlendirme sürecinde öngörülen standartları/ölçütleri sağlama düzeyini tespit etmek üzere hazırlanmıştır. İç Değerlendirme yapılırken uygulanacak yöntem:

- İlgili soru/ölçüt kapsamında hiçbir yetersizlik yoksa ve iyi uygulama örnekleri varsa **“Uygunluk - EVET (E)”**,
- İlgili soru/ölçüt kapsamında uygulama eksikliği varsa ve yetersizlik görünüyorsa, **“Uygunluk - KISMEN (K)”**,
- İlgili soru/ölçüt kapsamında herhangi bir çalışma/uygulama yoksa **“Uygunluk - HAYIR (H)”** işaretlenir ve açıklama yazılır.

Standardın Değerlendirme Ölçütleri		UYGUNLUK			Değerlendirme ile ilgili; Olumlu / Olumsuz Bulgular	DİF
		Evet (E)	Kısmen (K)	Hayır (H)		
4.0	KURULUŞUN BAĞLAMİ					
4.1	Kuruluş ve bağlamının anlaşılması					
	Amaç ve stratejik yön ile ilgili ve KYS'nin amaçlanan sonuçlarına ulaşma yeteneğine etki eden iç ve dış hususların belirlenmesi	E				
	İç ve dış hususlar ile ilgili bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi	E				
	Birimin stratejik plana uygun olarak hedeflerini belirlenmesi, uygulaması, izlemesi ve iyileştirmesi	E				
4.2	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması					
	Birimin paydaşlarını tanımlaması ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin dikkate alınması	E				
	Paydaşların karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımı	E				
4.3	Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi					
	Birimin, kurumun kalite politikası yönünde amaca uygun tercihinin oluşturmuş olması	E				
4.4	Kalite yönetim sistemi ve prosesleri					
	Birimin tüm faaliyetlerini kapsayan süreçlerini belirlenmesi	E				

	Süreç performans parametre hedeflerinin uygun belirlenmesi, Süreç gerçekleştirmelerinin gözden geçirilmesi ve iyileştirmelerin yapılması		K	Bazı bölümlerde süreç performans göstergelerinin kanıtlarının hazırlanmasında var olan eksiklikler	
5.0	LİDERLİK				
5.1	Liderlik ve Taahhüt				
	Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliğe yönelik faaliyetleri	E			
	Birimin amaç ve hedefleri belirlenirken Üniversitenin politikalarını göz önünde bulundurulması	E			
	Süreç yaklaşımli ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilip edilmediği	E			
	Birimde Kalite Yönetim sisteminin yayılımının sağlanması	E			
	Kalite Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınmasının sağlanması (Stratejik Amaç ve Hedefler, Süreç Performans Parametreleri vb. Lider tarafından izlenmesi)		K	Faaliyetlerin, süreçlerin ve risklerin izlenmesinde koordinasyondaki eksiklikler	
	Kalite Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi (Eğitimler, toplantılar, yönetimin gözden geçirmesi)	E			
	Lider tarafından sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesinin nasıl sağlandığı	E			
	Paydaş ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılmalı, düzenli olarak karşılanmış olmasının sağlanması	E			
	Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile memnuniyetinin artırılması için yöntemlerin belirlenmesi (Liderin desteği)	E			
	Paydaş talep, şikayet ve önerilerini farklı araçlar ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılması	E			
5.2	Politika				
	Üniversite Politikalarının, çalışanlar ve paydaşlar tarafından bilinmesini ve anlaşılması	E			
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar				
	Birim yöneticilerinin KYS standart şartlarına uygun olarak birimde yetki ve sorumlulukları belirlemesi	E			
6.0	PLANLAMA				
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri				
	KYS'nin amaçlanan çıktılara ulaşabilmesini güvence altına alan, istenen etkileri arttıran, istenmeyen etkileri önleyen veya azaltan ve iyileşmenin sağlanmasına		K	Risk belirleme ve risk giderilme konusunda eksiklikler bulunmaktadır	

	Yönelik risklerin ve fırsatların belirlenmesi ve risklerin yönetilmesi				
6.2	Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama				
	KYS için gereken ilgili faaliyet ve süreçlerde kalite hedeflerinin oluşturulması	E			
	Kalite hedeflerine nasıl ulaşılacağı planlanırken, neyin yapılacağı, hangi kaynakların gerekli olacağı, kimin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı, sonuçların nasıl değerlendirileceğinin belirlenmesi	E			
6.3	Değişikliklerin Planlanması				
	KYS'de değişiklik ihtiyacı tespit edilirse, değişikliklerin planlı bir şekilde uygulanması; değişikliklerin amaçlarının ve potansiyel sonuçlarının, kaynaklarının, sorumlulukların ve yetkilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi	E			
7.0	DESTEK				
7.1	Kaynaklar – Genel				
	KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynakların belirlenmesi ve sağlanması; mevcut iç kaynakların yeterliliklerinin, kısıtlamalarının ve dış tedarikçilerden neyin temin edilmesi gerektiğinin değerlendirilmesi	E			
	KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması, süreçlerinin işleyişi için gerekli insan kaynağının belirlenmesi, temin edilmesi ve geliştirilmesi	E			
	Süreçlerin ve iş akışlarının işleyişi, ürünlerin ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek üzere ihtiyaç duyulan altyapının belirlenmesi, sağlanması ve sürdürülmesi	E			
	Süreçlerin işleyişini, ürünlerin ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken sosyal, psikolojik ve fiziksel ortamın belirlenmesi, sağlanması ve sürdürülmesi	E			
	Birimin ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve temin etmesi (bütçe ve insan kaynağı)	E			
	Ölçüm teçhizatının belirlenmiş aralıklarda veya kullanımdan önce kalibre edilmesi/doğrulanması, durumlarını tayin etmek için tanımlanması, kalibrasyon durumu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak hasardan ve bozulmadan korunması				
	Dokümanite edilmiş bilginin muhafaza edilmesi ve güncellenmesi	E			
7.2	Yetkinlik				
	Kalite performansını ve etkinliğini, etkileyen kişilerin yetkinlik düzeyinin belirlenmesi	E			
	Çalışanlara verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizleri, eğitim planlarının yapılması, eğitimlerin gerçekleştirilmesi ve eğitimlerin değerlendirilmesi	E			

7.3. Farkındalık					
Birim çalışanlarının kalite politikasının, kalite amaçlarının, KYS'nin etkinliğine yaptıkları katkının ve KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlardaki sonuçların farkındalığının güvence altına alınması	E				
7.4 İletişim					
Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimin oluşturulması ve uygulanması	E				
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi – Genel					
KYS'nin, standardın gerektirdiği ve KYS'nin etkinliği için gerekli görülen dokümanite edilmiş bilginin oluşturulması, güncellenmesi ve kontrolünün yapılması	E				
8.0 OPERASYON					
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol					
Ürün ve hizmet şartlarını karşılamak ve planlama faaliyetleri gerçekleştirmek amacıyla ürünler ve hizmetler için şartların ve gereken kaynakların belirlenmesi, kriterlerin oluşturulması, kriterlere göre süreçlerin oluşturulması					
8.2 Ürün ve Hizmetler için Şartlar					
Müşterilerle iletişiminin ürün ve hizmetle ilgili bilgiyi, değişiklikler de dahil olmak üzere talepleri, sözleşmelerin veya siparişlerin ele alınmasını, ürün ve hizmetlere ilişkin geri beslemenin alınması					
Müşteriye için ürünler ve hizmetlere ilişkin şartlar belirlenirken, ürün ve hizmetlere ilişkin şartların tanımlanmasının ve karşılanabilmesinin güvence altına alınması					
Ürün ve hizmeti müşteriye sunmayı taahhüt etmeden önce şartların gözden geçirilmesi, önceden tanımlananlardan farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözüme kavuşturulmasının sağlanması					
Ürün ve hizmet için şartlar değiştiğinde dokümanite edilmiş bilginin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olduğunun güvence altına alınması					
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi					
Ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumunun güvence altına alınması için bir tasarım ve geliştirme sürecinin oluşturulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması					
Tasarım ve geliştirme çıktılarının; girdi şartlarını karşıladığını, sonraki süreçlere uygunluğunu, izleme ve ölçme şartları					
Ürünlerin ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi esnasında veya sonraki değişikliklerin ve gözden geçirilmesi ve kontrol edilmesi					

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü					
Dış tedarikçilerin değerlendirilmesi, seçilmesi, performanslarının izlenmesi, yeniden değerlendirilmesi					
Dışarıdan tedarik edilen ürünlerin ve hizmetlerin şartları karşılama temin etmek amacıyla yapılacak doğrulama veya diğer faaliyetlerin belirlenmesi					
Şartların uygunluğunun dış tedarikçilere duyurulmadan önce güvence altına alınması ve bu bilginin dış tedarikçiye sağlanması					
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu					
Üretim ve hizmet sunumunun kontrollü şartlar altında sağlanması					
Çıktıların ürün ve hizmetin sunumu boyunca izleme ve ölçme şartları açısından tanımlanması					
Müşterilere veya dış tedarikçilere ait mülke özen gösterilmesi					
Üretim ve hizmet sunumu sırasındaki çıktıların, şartlara uygunluğunu temin edecek ölçüde muhafaza edilmesi					
Ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetlere yönelik şartların karşılanması; teslimat sonrası gerekli faaliyetlerin belirlenmesi					
Üretim ve hizmet sunumu için değişikliklerin gözden geçirilmesi ve kontrol edilmesi					
8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu					
Müşteri tarafından onaylanmadan ve planlı düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan ürünlerin ve hizmetlerin müşteriye sunumunun yapılmaması					
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü					
Şartlara uymayan çıktıların istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasının ve kontrol edilmesinin güvence altına alınması					
9.0 PERFORMANS DEĞERLENDİRME					
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme					
KYS kapsamında izlenmesi ve ölçülmesi gerekli olan hususların belirlenmesi	E				
Kalite Yönetim Sistemi üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlmek amacıyla gerekli dokümanların oluşturulması		K		Birim ve bölüm faaliyetlerinin belirlenmesine rağmen kanıtların zamanında yüklenmesi ve iyileştirici faaliyet oluşturulmasındaki eksiklikler	
Ölçme, izleme ve değerlendirmenin hangi sıklıkla ve nasıl yapılacağı belirlenmesi	E				



	Müşterinin kendi ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını algılamasının izlenmesi, bu bilgiyi elde etme, izleme ve gözden geçirme	E				
9.2	İç Tetkik					
	KYS'nin kuruluşun kendi şartları ve standart şartları ile uyumlu olup olmadığına, etkin bir şekilde uygulanıp ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığına dair bilgi sağlamak için planlanan aralıklarda iç tetkik yapılması,	E				
	İç tetkik sonuçlarına yönelik düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi		K		İyileştirme planlarında var olan eksiklikler	
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi					
	KYS'nin uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve kuruluşun stratejik yönüyle uyumunu temin etmek amacıyla planlanan zaman aralıklarında kalite yönetim sisteminin gözden geçirilmesi	E				
10	Genel					
	İyileştirmelerin hangi sıklıkla yapıldığı ve sonuçları	E				
	Uygunsuzluğun tekrar oluşmasını veya başka bir yerde ortaya çıkmasını önlemek amacıyla gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi	E				
	KYS'nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekli olarak iyileştirilmesi	E				
Baş Değerlendirici Adı Soyadı		İmza		Değerlendirme Tarihi		
Doç. Dr. Mustafa KAN				29.11.2023		
Değerlendirici Adı Soyadı						
Dr. Öğr. Üyesi Fethiye Burcu CEYLAN				29.11.2023		

(Form No: FR- 173; Revizyon Tarihi:26/10/2023; Revizyon No:2)



TOPLANTI GÜNDEM VE KATILIM FORMU



Düzenleyen Birim	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu		
Toplantı Konusu	İç Değerlendirme		
Toplantı Yeri	Müdürlik Odası		
Toplantı Tarihi	29.11.2023	Toplantı Sayısı	1
Başlangıç Saati	13:30	Bitiş Saati	

GÜNDEM MADDELERİ

Sıra	Maddeler
1	
2	
3	
4	

KATILIMCI LİSTESİ

Sıra	Unvanı Adı Soyadı	Görevi	İmzası
1	Dr. Öğr. Üyesi Hayrettin SAHİN	Yüksekokul Müdürü	
2	Öğr. Gör. İbrahim AYDIN	Müdür Yardımcısı	
3	Öğr. Gör. Vahit ÖZDEMİR	"	
4	Doç. Dr. Mustafa KAV	İç Değerlendirici	
5	Öğr. Gör. Adem ALTAY	Diş Ticaret.	
6	Öğr. Gör. Feri Ercan Gök	Muh. ve Vergi Uyg.	
7	Öğr. Gör. Fatih Akın	Turizm	
8	Öğr. Gör. Özgür Başlıbaş	Finans-Banka	
9	Öğr. Gör. Sibel KOTAY	Pazarlama ve Reklamcılık	
10	Öğr. Gör. Dr. Songül DEMİRKAN	Büro Hizmetleri ve Sekreterlik	
11	Doç. Dr. Emin Efekan AKTAŞ	Muhasebe ve Vergi	
12	Sümeyra Dolatürk Öğrenci	İşletme Yönetimi	
13	Hilal ÇAMBAZ Öğrenci	Turizm ve Otel İşletmeciliği	
14	Umut Özdemir Öğrenci	Büro Hizmetleri ve Sekreterlik	
15	Mehmet Ali Dönmeç Öğrenci	Radio ve Televizyon Programcılığı	



TOPLANTI GÜNDEM VE KATILIM FORMU



Düzenleyen Birim			
Toplantı Konusu			
Toplantı Yeri			
Toplantı Tarihi		Toplantı Sayısı	
Başlangıç Saati		Bitiş Saati	

GÜNDEM MADDELERİ

Sıra	Maddeler
1	
2	
3	
4	

KATILIMCI LİSTESİ

Sıra	Unvanı Adı Soyadı	Görevi	İmzası
1	Selim TEKEŞ	Borç yönetimi ve Yönetici Asst.	
2	Büşra Kürtüncüoğlu	sağlık Bilimleri enstitüsü kalite elcisi	
3	Özgür Ekmel ŞEN	Pilot Tıbbi Aletler Kontrolörleri Fen Bilimleri Enst. R. K. K. K. K.	
4	Y. DOĞAN	Y. DOĞAN	
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			