

T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
Tonya MeslekYüksekokulu

Kalite El Kitabı

Trabzon 2025

1 AMAÇ

Bu el kitabı, yürürlükteki yasal gerekliliklere tam uygunluk sağlayan kaliteli hizmet sunma yeteneğimizi belgelemek amacıyla hazırlanmıştır. Sürekli iyileştirme ve uygunsuzlukların önlenmesi gibi temel hedefler doğrultusunda sistemimizi etkin bir şekilde işletmeyi ve hem iç hem de dış paydaşlarımızın memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır. Kalite politikamız rehberliğinde oluşturulan bu doküman, kalite yönetim sistemimizin kapsamını, tüm birimlerin görev ve sorumluluklarını detaylı şekilde tanımlamakta ve belgelendirme süreçlerimizin nasıl yapılandırıldığını açıklamaktadır. Böylece, kalite yönetim sisteminin temel prensipleri açık ve anlaşılır bir biçimde ortaya konmakta, kurumumuzun kalite standartlarına bağlılığı somut bir şekilde ifade edilmektedir.

2 KAPSAM

Tonya Meslek Yüksekokulu kalite el kitabı, yüksekokulumuzda yürütülen tüm eğitim-öğretim, idari ve destek süreçlerini kapsar. Bu kapsamda, kalite yönetim sisteminin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi ile ilgili esaslar ve sorumluluklar detaylı olarak tanımlanmıştır. El kitabı, tüm çalışanların görev ve sorumluluklarını belirleyerek sistemin etkin ve verimli çalışmasına rehberlik eder.

3 ATIF YAPILAN STANDART VE/ VEYA DOKÜMANLAR

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'nün uyması gereken tüm yasa ve yönetmelikler, kalite yönetim sistemimizin temel taşları olarak ilgili kalite belgelerinde açıklanmıştır. Kurumumuzun kalite standartlarına tam uyumu sağlamak amacıyla, aşağıda belirtilen başlıca mevzuatlar rehber alınmaktadır:

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

Bu el kitabında görev ve sorumlulukları açıkça tanımlanmış her yönetici ve çalışan, kendi yetki ve sorumluluk alanları dahilinde, kalite el kitabının tüm şartlarını titizlikle uygulamak ve sürdürmekle yükümlüdür. Böylece, Tonya Meslek Yüksekokulu olarak eğitimde mükemmeliyeti ve sürekli gelişimi sağlamayı ilke edinmiş bulunmaktayız.

4 TERİMLER VE TARİFLER

Kısaltmalar

KEK: Kalite El Kitabı

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

ÜY: Üst Yönetim

PRS: Proses

OŞ: Organizasyon Şeması

PL: Plan

İA: İş Akış Şeması

LT: Liste

FR: Form

GT: Görev Tanımları

SM: Şema

5. KURULUŞ

5.1. Kuruluşun Bağlamı

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu olarak, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) oluşturmuş, dokümanla etmiş ve uygulamaktayız. Hazırlanan dokümanlar; kalite politikaları, eğitim-öğretim süreçleri, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar ile iç ve dış kaynaklı dokümanları kapsamaktadır.

Eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin uygulamalar, izleme ve ölçme metotları belirlenmiş ve ilgili dokümanlarda detaylandırılmıştır. KYS süreçlerinin, belirlenen ve ilan edilen izleme ve ölçme yöntemleriyle kontrol edilmesi sağlanmakta; sonuçlar analiz edilerek ihtiyaç halinde iyileştirme planları ile düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütülmektedir. Gözden geçirme toplantılarında elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılmakta ve üst yönetim tarafından personel, altyapı gibi kaynaklar temin edilerek Kalite Yönetim Sistemi sürekli geliştirilip iyileştirilmektedir.

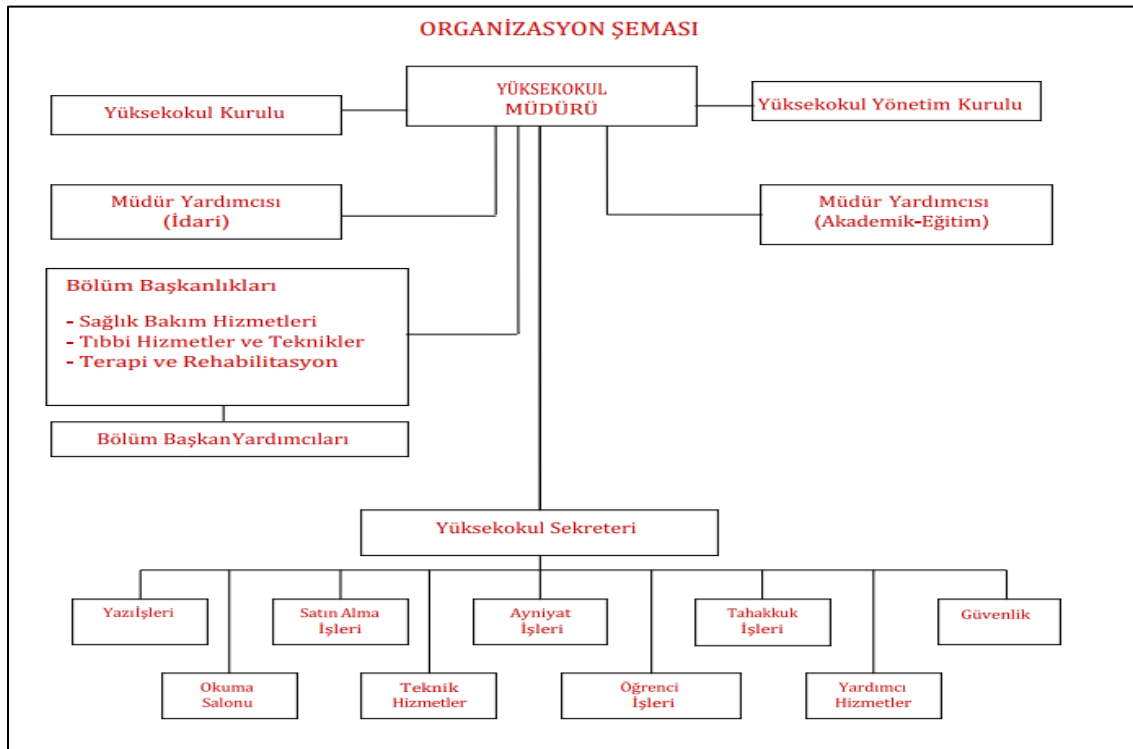
5.1.1 Kuruluşun Tarihçesi ve Genel Bilgiler

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu 2168 m2 kapalı alanda eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir. Kurumumuzda “Sağlık Bakım Hizmetleri”, “Tıbbi Hizmetler ve Teknikler”, “Terapi ve Rehabilitasyon” ve “Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri” olmak üzere 4 bölüm bulunmaktadır. Yüksekokulumuzda “Sağlık Bakım Hizmetleri” bölümü bünyesinde “Yaşlı Bakımı” programı ve “Evde Hasta Bakımı” programı, “Tıbbi Hizmetler ve Teknikler” bölümü bünyesinde “İlk ve Acil Yardım” programı, “Tıbbi Laboratuvar Teknikleri” programı ve “Tıbbi Görüntüleme Teknikleri” programı, “Terapi ve Rehabilitasyon” bölümü bünyesinde “Fizyoterapi” programı, “Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri” bölümü bünyesinde “Çocuk Gelişimi” programı olmak üzere toplam 7 program bulunmaktadır. Yüksekokulumuz sağlık bilimleri tabanlı programların yer aldığı bir okuldur. Bu bağlamda “Yaşlı Bakımı” programı, yaşlının temel özelliklerini ve gereksinimlerini bilen ve bu doğrultuda yaşlının ihtiyaçlarını karşılama becerisi kazanan ve yaşlıya bütüncül yaklaşabilen yaşlı bakım teknikerlerini

yetiştirmeye odaklanmaktadır. “Evde Hasta Bakımı” programı hastanın özelliklerini tanıyabilen, günlük bakımını ve meşguliyet terapisini yapabilen, hastanın yaşam kalitesini yükselten ve evde hasta bakımını gerçekleştiren evde bakım teknikeri yetiştirmeye odaklanmaktadır. “İlk ve Acil Yardım” programı, hastalık veya kaza sırasında ilk anda olay yerinde uygulanacak tedavi ve bakım hizmetini veren, hasta/yaralının donanımlı ambulansla hastaneye taşınmasını sağlayan acil yardım teknikeri yetiştirmeye odaklanmaktadır. “Fizyoterapi” programı ise, doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle sakatlanan ve hekim tarafından tanısı konup fizyoterapist tarafından tedavisi belirlenen hastalara, gerekli fizik tedavi ve rehabilitasyon programını sağlamakta yardımcı fizyoterapi teknikerlerinin yetiştirilmesine odaklanmaktadır. Türkiye’de ve dünyada gerek nüfusun yaşlanması, gerekse trafik ve endüstriyel kazaların artışı, fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerine olan ihtiyacı arttırmaktadır. “Tıbbi Görüntüleme Teknikleri” programı, hastalıkların teşhis ve tedavisi için hastayı tetkike hazırlayarak tıbbi görüntüleme cihazları ile görüntü elde edebilme, film ve görüntüleri kullanıma hazır hale getirebilme, cihaz ve ekipmanların kontrol ve bakımını yapabilme bilgi ve becerisine sahip radyoloji teknikeri yetiştirmeye odaklanmaktadır. “Tıbbi Laboratuvar Teknikleri” programı, klinik biyokimya, mikrobiyoloji, moleküler biyoloji laboratuvarlarında preparat hazırlayacak, hastalıkların teşhis ve tedavisi için gereken tüm tetkikleri en kısa sürede yapabilecek; sağlık kurum ve kuruluşların laboratuvarlarında görev alacak laboratuvar teknikeri yetiştirmeye odaklanmaktadır.

Organizasyon Yapısı

Meslek Yüksekokulumuzun yönetim ve organizasyonu 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 2809 Sayılı Yüksek Öğretim Kurumları Teřkilat Kanunu hükümlerine göre belirlenmiştir.



5.1.2. Kuruluş Bilgileri

Adres: Kaleönü Mahallesi, 61500 Tonya/Trabzon

Telefon: (0462) 455 45 10 (Güvenlik-Santral)

(0462) 455 45 08 (Öğrenci İşleri-Memur)

Faks: 0462 881 3700

E-Posta: tonyamyo@trabzon.edu.tr

5.1.3. Misyon-Vizyon-Stratejik Amaç-Hedeflerimiz

Misyonumuz

Nitelikli bir eğitim kurumu olarak evrensel değerler ışığında, ülkemizin ihtiyacına cevap verebilecek bilim ve teknolojiyle özdeşleşmiş, ön lisans düzeyinde donanımlı kişiler yetiştirmektedir.

Vizyonumuz

İleri eğitim ve öğretim teknikleri kullanılarak ulusal ve evrensel düzeyde rekabet edebilecek standartlara ulaşmak ve ilgili sektörler ile toplumsal ihtiyaca göre yeni öğretim programları geliştiren, toplumsal hizmeti milli ilke edinen alanında tercih edilen bir eğitim kurumu olmaktadır.

Stratejik Amaç ve Hedefler

Bu başlık altında, Meslek Yüksekokulumuzun stratejik plan doğrultusunda belirlediği stratejik amaç, hedef ve faaliyetler aşağıda sunulmuştur.

Stratejik Amaç 1: Eğitim-Öğretim Kalitesini Artırmak ve Sürdürülebilirliğini Sağlamak

Hedef 1.1: Eğitim programlarının niteliğini artırmak, uygulama alanlarını geliştirmek ve mesleki yeterliliği güçlendirmek.

Hedef 1.2: Öğrenci odaklı, kaliteyi önceleyen bir eğitim anlayışı doğrultusunda; öğrencilerin sosyal, kişisel ve mesleki gelişimlerini desteklemek.

Hedef 1.3: Eğitim-öğretim sürecini destekleyen laboratuvar, yazılım ve donanım altyapısını güncellemek ve geliştirmek.

Hedef 1.4: Öğretim elemanlarının akademik ve mesleki yeterliliğini geliştirmek, nitelikli insan kaynağını artırmak.

Hedef 1.5: Ulusal ve uluslararası öğrenci ve öğretim elemanı değişim programlarına katılımı artırmak.

Hedef 1.6: Öğrenci memnuniyetini sürekli olarak izlemek ve artırmaya yönelik iyileştirmeler yapmak.

Stratejik Amaç 2: Bilimsel Araştırma ve Yenilikçilik Kapasitesini Güçlendirmek

Hedef 2.1: Bilimsel yayın ve araştırma çıktılarının nicelik ve niteliğini artırmak.

Hedef 2.2: Ulusal, uluslararası ve kurumsal proje sayısını artırmak, proje üretme ve yürütme kültürünü yaygınlaştırmak.

Hedef 2.3: Akademik personele bilimsel araştırma için gerekli olanak ve destekleri sağlamak.

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

Hedef 2.5: Disiplinler arası ve öncelikli alanlarda araştırma faaliyetlerini teşvik etmek.

Stratejik Amaç 3: Paydaşlarla Etkileşimi Güçlendirmek ve Toplumsal Katkısı Artırmak

Hedef 3.1: Eğitim programlarıyla ilgili sektör iş birliklerini artırmak, uygulamalı eğitim süreçlerini güçlendirmek.

Hedef 3.2: Toplumsal duyarlılığa katkı sağlayan üniversite-paydaş iş birliklerini yaygınlaştırmak.

Hedef 3.3: Mezunlarla iletişimi sürdürmek ve iş birliğini güçlendirmek.

Stratejik Amaç 4: Kurumsal Altyapıyı ve Kültürü Güçlendirmek

Hedef 4.1: Fiziksel ve teknik altyapıyı çağın gereklerine uygun biçimde geliştirmek.

Hedef 4.2: Kurumsal yapının sürdürülebilirliğini sağlayacak yönetim, iletişim ve kalite güvencesi mekanizmalarını güçlendirmek.

Stratejik Amaç 5: Hayat Boyu Öğrenme ve Uzaktan Eğitim Faaliyetlerini Yaygınlaştırmak

Hedef 5.1: Uzaktan eğitim yoluyla yürütülen ön lisans programları ve sertifikalı eğitimlerin sayısını artırmak.

Hedef 5.2: Hayat boyu öğrenme ilkeleri doğrultusunda, toplumun farklı kesimlerine yönelik nitelikli eğitim fırsatları sunmak.

5.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu, faaliyet alanlarıyla ilişkili olarak kalite yönetim sistemine etki edebilecek paydaşların gereksinimlerini paydaş analizi yöntemiyle belirlemektedir. Bu kapsamda, iç paydaşlardan öğrencilerin, akademik ve idari personelin beklentileri her yıl düzenli olarak uygulanan anketlerle ölçülmektedir. Dış paydaşların görüş ve beklentileri ise, kalite güvence takviminde belirtilen dönemlerde gerçekleştirilen toplantılar veya anketler aracılığıyla toplanmakta; elde edilen veriler Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından değerlendirilerek kalite yönetim sürecine entegre edilmektedir.

Kanıtlar:

Memnuniyet Anketleri (Öğrenci)

Memnuniyet Anketleri (Personel)

Mezuniyet Anketleri

Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri

5.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu, öğrenci odaklı bir anlayışla sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini en üst düzeye çıkarmayı; öğrencilerine, topluma ve ülkeye yüksek katma değer sağlamayı amaçlamaktadır. Yüksekokulumuz, yalnızca mesleki ve akademik bilgi kazandırmayı değil, aynı zamanda ülkenin kültürel ve sosyal gelişimine katkı

sunmayı da hedeflemektedir. Bu doğrultuda, düzenlenen kültürel etkinlikler, sosyal ve sportif organizasyonlar ile mezunlara yönelik çeşitli faaliyetler aracılığıyla söz konusu hedeflere yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek tüm faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında değerlendirilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi, Tonya Meslek Yüksekokulu bünyesinde yer alan tüm akademik ve idari birimleri kapsamaktadır.

5.3.1. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Yüksekokulumuzda kullanılan malzemeler eğitim amaçlı olup, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal mevzuat çerçevesinde belirlenmiş kural ve koşullara uygun olarak kullanılmaktadır. Ancak ölçümleme zorunluluğu gerektiren makine ve teçhizatın bulunmaması nedeniyle bu madde kapsamında herhangi bir işlem uygulanmamaktadır.

5.3.2. Ürün ve Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Meslek Yüksekokulumuz 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

5.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemimizin etkin bir şekilde işlemesi, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla gerekli düzenlemeler Birim Kalite Komisyonu ve Alt Çalışma Grupları tarafından sürekli olarak güncellenmektedir. Tonya Meslek Yüksekokulu süreç yaklaşımlarını “Prosesler” ve “İş Akışları” olarak yapılandırmış ve uygulamaktadır. Yüksekokulumuz, sunduğu hizmetlerle paydaş memnuniyetini sağlamayı ve bu memnuniyeti sürekli artırmayı hedeflemektedir. Bu hedef doğrultusunda proses ve iş akışlarının etkin yönetimi ve sürekli iyileştirilmesine odaklanmaktadır. Kalite yönetim anlayışı çerçevesinde, yüksekokulumuz hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmak amacıyla tüm faaliyetlerde proses ve iş akışlarını belirlemiş, bunların etkin sürdürülebilmesi için gerekli prosedürleri tanımlamış ve bu süreçlerin performans takibini yapabilmek için gereken imkânları sağlamıştır. Proses ve iş akışlarımız, iç ve dış kaynakların verimli kullanımıyla yürütülmektedir. Tonya Meslek Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler, bağlı iş akışları, proses etkileşimleri, amaç, kapsam, hedefler, kontrol ve performans kriterleri gibi unsurları açık ve detaylı şekilde proses ve iş akışlarında tanımlamıştır.

6. LİDERLİK

6.1. Liderlik ve Taahhüt

6.1.1. Genel

Tonya Meslek Yüksekokulu üst yönetimi adına Yüksekokul Müdürü ve Kalite Koordinatörü, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için

gerekli tüm faaliyetlerin etkin şekilde yürütüleceğini taahhüt eder ve bu konuda liderlik görevini üstlenir. Bu taahhüdün somut göstergeleri şunlardır:

- İç ve dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması ile yasal mevzuat gerekliliklerinin karşılanması amacıyla düzenli faaliyetler yürütülmektedir.
- Misyon, vizyon, kalite politikası, kalite hedefleri ve stratejik plan oluşturularak, bunların Kalite Yönetim Sistemi ile bütünleşik bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve verimliliğini artırmak amacıyla düzenli olarak toplantılar gerçekleştirilmektedir.
- KYS şartları ile kurumun süreçleri ve iş akışları arasındaki entegrasyon güvence altına alınmaktadır.
- Tüm çalışanlar, proses yaklaşımı ve risk temelli düşünce bilincine teşvik edilmektedir.
- Belirlenen hedeflere ulaşılması için tüm ekip çaba göstermektedir.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak personel desteklenmekte, yönlendirilmekte ve katılımları teşvik edilmektedir.
- Sürekli iyileştirme anlayışı kurum kültürü olarak benimsenmiştir.
- Çalışanların sorumluluk alanlarında liderlik sergileyebilmeleri için gerekli destek sağlanmaktadır.

Kanıtlar

Görev Tanımları

Hassas Görevler

6.1.2. Paydaş Odaklılık

Meslek Yüksekokulumuzda yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) amacı; ülkemizin ve öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru şekilde belirlemek, mevcut kaynakları en verimli şekilde kullanmak ve sonuç olarak memnuniyeti sağlamaktır. Öğrenci memnuniyetini oluşturmak, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek konusunda tüm personelimiz, verilen yetki ve sorumlulukları titizlikle yerine getirmektedir. Bunun yanı sıra, bu süreçlerden etkilenen ve fayda sağlayan diğer taraflar da bulunmaktadır. İlçemizde yaşayan toplum ile etkileşim halinde olduğumuz tüm kamu ve özel kurumlar bu kapsama dahildir. Bu nedenle Tonya Meslek Yüksekokulumuz, kalite yönetim sistemi kapsamında paydaş tanımını dolaylı olarak “İç Paydaş” ve “Dış Paydaş” olarak sınıflandırmaktadır. Okulumuzda uygulanan iç ve dış paydaş memnuniyetinin izlenmesi ve değerlendirilmesi; memnuniyet anketleri, bu doğrultuda yürütülen düzeltici ve önleyici faaliyetler ile kalite politikası gibi dokümanlarla desteklenmektedir. Bu uygulamalar, özellikle öğrenci odaklılığımızın yanı sıra dış paydaşlarımızın da memnuniyetinin takip edildiğini ve sürekli iyileştirme çalışmalarının aktif şekilde yapıldığını göstermektedir.

Kanıtlar

Memnuniyet Anketleri (Öğrenci)

Memnuniyet Anketleri (Personel)

Mezuniyet Anketleri

Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri

Şikayet, Öneri, İstek Formu

6.2. Politika

6.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Tonya Meslek Yüksekokulu Müdürlüğümüz, Üniversitemizin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde belirlenen Kalite Politikasını kendisine Politika olarak benimsemiş ve çalışmalarının sürekliliğini işlemesini bu politika çerçevesinde sağlamış ayrıca tüm çalışanlarını da bu politika hakkında yeterince bilgilendirmiştir.

6.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu olarak, Kalite Politikamız resmi web sayfamızda yayımlanmıştır. Gözden geçirme toplantılarında kalite politikamıza bağlılığımız düzenli olarak değerlendirilmekte, gerekirse güncellenerek duyurulmaktadır. Birim Kalite Komisyonumuz, yasal mevzuatlar ve stratejik plan doğrultusunda yıllık kalite hedeflerini belirleyip takip etmektedir. Süreçlerin performansı ölçülebilir kriterlerle izlenmekte ve hedefler sürekli iyileştirme anlayışıyla Kalite Politikası ile uyumlu şekilde yürütülmektedir.

6.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu için birimler arası koordinasyon, iletişim ve iş birliğini gösteren organizasyon şeması hazırlanmıştır. Organizasyon şemasında yer alan ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak görev yapan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları yazılı şekilde belirlenmiş; bu kapsamda hazırlanan yönergeler çalışanlara imzalatılmıştır. Bu tanımlar, Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu'nun vizyonu ve misyonu doğrultusunda eğitim-öğretim faaliyetlerini planlamak, yönlendirmek, koordine etmek, denetlemek ve yürütmek amacıyla üst yönetim tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun şekilde hazırlanmıştır. Görev tanımları ve ilgili komisyon üyeleri, yüksekokulun resmî web sitesindeki duyurulmuştur. Tüm personel, kendilerine tanımlanan görev ve sorumlulukları eksiksiz yerine getirmekle yükümlüdür.

7. PLANLAMA

7.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Meslek Yüksekokulumuz kalite yönetim sistemini planlarken, stratejik planda yer alan amaç ve hedef maddelerinde belirlenen hususlar doğrultusunda; amaçlanan çıktılara ulaşabileceğine güvence vermekte, istenen etkileri iyileştirirken, istenmeyen etkileri azaltmakta, iyileşme faaliyetleri düzenlemekle birlikte risk ve fırsatları belirlemektedir. Yüksekokulumuz risk ve

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

7.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Üniversitemiz tarafından hazırlanan stratejik plan doğrultusunda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenen hedefler, Tonya Meslek Yüksekokulu'nun kalite hedeflerine de yol göstermektedir. Meslek Yüksekokulumuzda tüm birimler üniversitemiz ve birim stratejik planını referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar.

7.3.Değişikliklerin Planlanması

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetler belgelenmiş, uygulama ve sürekli iyileştirme süreçleri tanımlanmıştır. Kalite hedeflerine ulaşmak için gerekli kaynaklar belirlenmekte; değişiklikler öğrenci ihtiyaçları, teknolojik gelişmeler ve personel önerileri doğrultusunda planlanmaktadır. Değişikliklerin olumsuz etkileri iç denetimler ve performans izleme ile kontrol edilmekte, sistem bütünlüğü ve yetki-sorumluluklar gözetilmektedir.

8. DESTEK

8.1.Kaynaklar

8.1.1.Genel

Trabzon Üniversitesi Tonya Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü; Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, yürütülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesinden sorumludur. Ayrıca, iç paydaşların özellikle öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyeti artırmak için gerekli kaynakları belirleyip temin etmekle yükümlüdür. Bu faaliyetler öncelikle mevcut iç kaynaklarla gerçekleştirilmekte; karşılanamayan ihtiyaçlar ise Trabzon Üniversitesinin ilgili Daire Başkanlıkları aracılığıyla karşılanmaktadır.

8.1.2.Kişiler

Tonya Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, süreçlerin kalitesini artırmak amacıyla yeterli sayıda ve nitelikte akademik ile idari personel istihdam etmektedir. Personel seçimi, planlaması ve nitelik gereksinimleri, ilgili mevzuatlar ve 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu doğrultusunda belirlenmektedir.

8.1.3. Altyapı

Tonya Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, sunulan hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiştir. Altyapı; binalar, çalışma alanları ve bağlı tesisler ile yazılım ve donanım dâhil olmak üzere tüm araç, gereç, ekipmanlar ve destek hizmetlerini kapsamaktadır. Mevcut altyapının sürekli çalışır durumda tutulması ve işlevini yerine getirmesi temel önceliktir. Kullanılan donanım ve ekipmanlara ilişkin kayıtlar, Tonya Meslek

Yüksekokulu idari işler birimi tarafından tutulmakta; ardından, bu kayıtlar kurumun taşınır kayıt ve kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi aracılığıyla düzenli olarak izlenmektedir.

8.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Meslek Yüksekokulumuzda hizmet uygunluğunu sağlamak için, hizmetin gerçekleştirildiği çalışma ortamlarında gerekli olan fiziksel, sosyal, çevresel, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmaktadır.

8.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Meslek Yüksekokulumuz bünyesinde bulunan laboratuvarlarda kullanılan malzemelerimiz eğitim amaçlı kullanıldığından 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden ve ölçümleme zorunluluğu bulunan makine teçhizat olmaması sebebiyle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.1.6. Kurumsal Bilgi

Meslek Yüksekokulumuz hizmetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin yenilenmesi ve güncellenmesi üniversitemiz ilgili daire başkanlıkları tarafından yapılmakta ve birimimiz tarafından uygulanmaktadır. Bu yenilik ve güncellemeler, web sorumlusu tarafından Meslek Yüksekokulu web sayfası üzerinden veya kurum içi iletişim kanalları aracılığıyla düzenli olarak paylaşılarak tüm paydaşların erişimine sunulmaktadır.

8.2. Yetkinlik

Tonya Meslek Yüksekokulu Yönetimi; Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve başarısını artırmak amacıyla, çalışanların ihtiyaç duyduğu eğitim konularını ilgili birimlerden talep etmekte ve bu doğrultuda eğitim programları planlamaktadır. Birimlerde yıllık eğitim planları hazırlanmakta ve kaliteye yönelik eğitimler de bu kapsamda değerlendirilmektedir. Tüm personel, görev alanlarıyla ilgili yasal düzenlemeler hakkında, Trabzon Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı tarafından düzenlenen hizmet içi eğitim programları aracılığıyla bilinçlendirilmektedir. Bu eğitimlerin temel amacı, personelin kalite bilinci kazanmasını sağlamak ve kaliteyi sürekli iyileştirme sürecine aktif katkı sunmalarını teşvik etmektir. Ayrıca personelin, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na uygun olarak belirlenen yetkinlik düzeyleri ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu çerçevesindeki akademik yeterlilikleri, görev tanımlarında açık şekilde belirtilmektedir.

8.3. Farkındalık

Meslek Yüksekokulu personelimiz; kalite politikasının, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesi durumlarında müdahale etmesi gerektiğinin farkındadır.

8.4. İletişim

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sistemi'nin başarıyla uygulanabilmesi için

birimler ve süreçler arası etkin iletişim büyük önem taşımaktadır. Bu iletişimin sağlıklı yürütülebilmesi, iletişim metotları ve araçlarının etkin kullanımına bağlıdır. Bu doğrultuda, kullanılacak iletişim yöntemleri ve araçlarına ilişkin düzenlemeler KYS kapsamında tanımlanmış ve belgelenmiştir. Meslek Yüksekokulu personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri çerçevesinde, iç iletişimi Elektronik Belge Yönetim Sistemi (üzerinden etkin biçimde yürütmektedir. Tonya Meslek Yüksekokulu birimlerinde gerçekleştirilen toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar; iç iletişimin temel unsurlarını oluşturmaktadır. Dış iletişim ise, resmî web sayfası, dış paydaşlarla yapılan toplantılar, telefon görüşmeleri ve etkinlikler aracılığıyla yürütülmektedir. Bu iletişim kanalları, paydaşlarla etkili bilgi alışverişini sağlamak ve kalite süreçlerine katkıda bulunmak amacıyla aktif şekilde kullanılmaktadır.

8.5. Doküman Edilmiş Bilgi

8.5.1. Genel

KYS dokümantasyonu;

- Müdür tarafından onaylanan kalite politikası ve kalite hedeflerini,
- Kalite Koordinatörlüğü tarafından görevlendirilen yetkili tarafından hazırlanan, Kalite Koordinatörü tarafından kontrol edilen ve Müdür tarafından onaylanan Kalite El Kitabını,
- Kalite yönetim sistemi standardının gerektirdiği; belge ve kayıtların kontrolü, iç kontrol, uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürlerini,
- Ayrıca uygulamaya yön veren talimatlar, iş akış şemaları, görev tanımları, prosedürler, prosesler, planlar, şemalar ve listeler gibi destek dokümanlarını kapsamaktadır.

Bu dokümantasyon, kalite yönetim sisteminin işlerliğini güvence altına almak ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla oluşturulmuş ve yapılandırılmıştır.

8.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Tonya Meslek Yüksekokulu kalite yönetim sistemi dokümantasyonu, iş süreçlerinin verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla gerekli temel politika, kural, kriter ve yöntemleri tanımlar. Bu dokümantasyon, birbirleriyle ilişkili çeşitli belge türlerinin bütününden oluşur. KYS dokümantasyonunun temel amaçları şunlardır:

- Yüksekokulumuzun misyonu, vizyonu ve kalite politikaları doğrultusunda hizmet kalitesine yönelik yaklaşım ve ilkeler ortaya konur.
- Stratejik Plan ile bu yaklaşım somutlaştırılır, uzun vadeli hedefler belirlenir ve performans kriterleri tanımlanır.
- Kalite El Kitabı, kalite yönetim sisteminin genel çerçevesini açıklar, uygulama esaslarını ve ilgili dokümanlara atıfları içerir.
- Süreçler, prosedürler, talimatlar, görev tanımları gibi belgeler işleyişin yöntem ve

kurallarını tanımlar.

- Formlar ve kayıtlar ise süreçlerin mevzuata ve kalite kriterlerine uygun yürütüldüğüne dair kanıt sunar ve analiz, ölçme ile iyileştirme faaliyetlerine veri sağlar.
- Ayrıca dış kaynaklı dokümanlar da KYS kapsamında değerlendirilmekte, kayıt altına alınmakta ve dikkate alınmaktadır.
- Tonya Meslek Yüksekokulu KYS dokümantasyonu, iç ve dış paydaşların erişimine açık olacak şekilde Yüksekokulun web sayfasında yayınlanmaktadır.

8.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan veya revize edilen dokümanlar, kontrol amaçlı olarak Tonya Meslek Yüksekokulu Kalite Komisyonuna iletilir. Komisyon, ilgili dokümanları sistem uyumu açısından inceler ve uygunluğuna karar verirse, Tonya Meslek Yüksekokulu Müdürünün onayıyla yayınlar.

9. OPERASYON

9.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Tonya Meslek Yüksekokulu, eğitim-öğretim ve idari hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi için tüm süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimini sağlamaktadır. Sunulan hizmetler, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde, ilgili mevzuatlara uygun olarak tanımlanmıştır. Prosesler için geçerli yasa, tüzük, yönetmelik gibi hizmet tanımlı şartlar varsa, ilgili dokümanlarda bu kaynaklara atıf yapılmaktadır. Hizmet sunumu, Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne uygun olarak yürütülmektedir. Gerçekleştirilen tüm faaliyetler için yetki ve sorumluluklar açıkça belirlenmiş; hizmetlere yönelik doğrulama, geçerli kılma, izleme yöntem ve kriterleri tanımlanmış ve bu süreçlere ilişkin kayıtlar düzenli olarak tutulmaktadır.

9.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

9.2.1. Öğrenci ile İletişim

Tonya Meslek Yüksekokulu’nun tüm birimlerinde gerçekleştirilen faaliyetler ve özet bilgileri, yüksekokulumuz web sitesinde ilgililere duyurulmaktadır. Öğrencilerden gelen taleplerle ilgili yapılan işlemler ve sonuçları yazılı olarak kendilerine bildirilir. Ayrıca, öğrenciler Memnuniyet, Şikâyet ve Öneri Formu aracılığıyla isteklerini iletebilirler. Bu formlar, ilgili komisyon başkanlığında oluşturulan Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir ve gerekli işlemler yapılır.

9.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Tonya Meslek Yüksekokulu’nda eğitim-öğretim hizmetleri; Bologna Sistemi, ilgili yasal mevzuat, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut kaynakları dikkate alınarak hazırlanan Tonya Meslek Yüksekokulu Kalite El Kitabı kapsamında belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

9.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Meslek Yüksekokulumuzda, eğitim-öğretim başlamadan önce öğrencilere sunulacak hizmetler, her dönem başında yapılan toplantılarla gözden geçirilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Kalite Komisyonu tarafından kalite güvence takviminde belirlenen zamanlarda toplantılar yapılmakta; sunulan hizmetlerin şartları ve performans izleme sonuçları bu toplantılarda değerlendirilmekte, toplantı tutanakları ise kayıt altına alınmaktadır.

9.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda ders içeriklerinde muhtemel bir değişiklik olması durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere duyurulması Bologna Sistemi ve yüksekokul web sayfaları aracılığı yapılmaktadır. Gerçekleştirilen değişiklikten etkilenen tüm belgelendirmelerin revize edilmesi sağlanmaktadır.

9.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Tonya Meslek Yüksekokulu 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na ve yasal mevzuatlara göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

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

9.4.1.Genel

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

9.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

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

9.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma talepleri ilgili formların iletilmesi ile gerçekleştirilir.

9.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

9.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumu Kontrolü

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda eğitim-öğretim hizmetleri genel olarak “Eğitim-Öğretim” ve “İdari Hizmetler” süreçleri altında yürütülmektedir. Eğitim hizmetlerinin belirlenen şartlara uygun olarak sunulması için esaslar tanımlanmış ve belgelenmiştir. Hizmetlerin sonuçları; sınavlar ve öğrencilerin başarı durumu gibi göstergelerle ölçülmektedir. Öğrencilerin bilgi uygulama becerileri ve topluma sağlanan katkı ise ders programları ve akademik personelin yeterlilik seviyeleriyle değerlendirilmektedir. Akademik personelin yeterlilik ve eğitim-öğretim uygulamaları ilgili yönetmelik ve mevzuatlar doğrultusunda yürütülür.

9.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

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

9.5.3. Öğrenci veya Dış Paydaşa Ait Mülkiyet

Meslek Yüksekokulumuzda öğrencilerimizin resmi evrakları öğrenci işlerinde saklanmaktadır.

9.5.4. Muhafaza

Tonya Meslek Yüksekokulu Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerde, süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Öğrenci başvurusu ile ilgili tüm evraklar arşiv deposundaki dolaplarda saklanarak muhafaza edilmektedir. Kurum içi yapılan yazışmalar Elektronik Belge Yönetim Sisteminde arşivlenmektedir. Personele ait özlük dosyaları ise Yüksekokul arşivinde muhafaza edilmektedir.

9.5.5. Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

Meslek Yüksekokula kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkartılabilmektedir.

9.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü YÖK standartları çerçevesinde yapılmaktadır. Meslek Yüksekokulumuzun hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Gerçekleştirilen değişiklikler Meslek Yüksekokulumuz web sayfalarında ilan edilmektedir.

9.6. Eğitim ve Hizmet Sunumu

Tonya Meslek Yüksekokulu Yönetimi, eğitim hizmeti sunarken Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) belirlediği şartları öncelikli olarak dikkate almaktadır. Mezuniyetle ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından titizlikle muhafaza edilmektedir.

9.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda sunulan eğitim hizmeti ile bu hizmetin gerçekleştirilmesinde kullanılan imkân ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ile bu uygunsuzlukların giderilmesine yönelik faaliyetler, ilgili Kalite Yönetim Sistemi (KYS) dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

10. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

10.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

10.1.1. Genel

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda yürütülen tüm sınavlar, ders geçme ve mezuniyet işlemleri gibi öğrencilerin performans değerlendirmesine ilişkin yöntemler, Trabzon Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nde tanımlanmış olup, bu yönetmelik hükümlerine göre iş ve işlemler gerçekleştirilmektedir. Meslek Yüksekokulumuzda, eğitim-öğretim hizmetlerinde aranan şartların karşılanması ve doğrulanması amacıyla, hazırlanan proseslerin uygun aşamalarında çeşitli kontrol ve doğrulama uygulamaları yapılmaktadır. Tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk durumunda, ilgili yönetmelik ve prosedürler doğrultusunda düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır.

10.1.2.Öğrenci Memnuniyeti

Meslek Yüksekokulumuzda öğrenci istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, memnuniyet düzeylerini izlemek ve ölçmek için anket uygulamaları gibi benzeri yöntemler uygulanmaktadır.

10.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Tonya Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin verimliliğini değerlendirebilmek amacıyla uygun verileri toplayarak analiz etmektedir. Mevzuatta belirtilen ve Meslek Yüksekokul bünyesinde uygulanan kalite yönetim sistemi için gerekli raporlamalar, bunların hazırlanması ve yayınlanmasına ilişkin yöntemler, ilgili proseslerde, iş akışlarında belirtilmektedir.

10.2. İç Tetkik

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda kalite sisteminin uygunluğu, verimliliği ve sürekliliği planlı iç denetimlerle kontrol edilmekte; denetim süreçleri kalite dokümantasyonunda detaylandırılmaktadır.

10.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

10.3.1.Genel

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla kalite güvence sisteminde belirtilen zamanlara gözden geçirme toplantıları gerçekleştirilir.

10.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda kalite güvence sisteminde belirtilen zamanlarda gözden geçirme toplantıları yapılmakta olup, toplantı girdileri şunlardır:

- Kalite politikası ve hedefleri,
- Önceki gözden geçirme toplantısında alınan kararlar,
- Öğrenci memnuniyeti ve geri bildirimler,
- Proses performans göstergeleri,
- Uygunsuzluklar ile düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- İzleme ve ölçüm sonuçları,

- Denetleme sonuçları,
- Kaynak gereksinimleri,
- Riskler ve fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler.

10.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Tonya Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleştirilen gözden geçirme uygulamalarının düzenlenmesine ilişkin esaslar tanımlanmıştır. Toplantı sonunda iyileştirme fırsatları belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları tespit edilerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. YGG toplantı sonuç raporları, toplantı tutanak formu ile takip edilmektedir.

11. İYİLEŞTİRME

11.1.Genel

Meslek Yüksekokulumuzda iyileştirme faaliyetleri için fırsatlar belirlenmekte olup, öğrencilerin, idari personelin ve akademisyenlerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması adına gerekli uygulamalar ve faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

11.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

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

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

11.3. Sürekli İyileştirme

Tonya Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemi'nin temel taşlarından biri olan sürekli iyileştirme, okulumuzun kalite anlayışının merkezinde yer almaktadır. Bu yaklaşım, kalite politikalarımız ve hedeflerimizle güçlü bir şekilde desteklenmekte; performansların titizlikle izlenmesi ve ölçülmesi, düzenli iç tetkikler ile gözden geçirme süreçleri sayesinde KYS'nin etkinliği ve verimliliği sürekli olarak artırılmaktadır. Tanımlanan proseslerde performans göstergeleri, düzeltici ve önleyici faaliyet takip formu ile iç kontrol raporu formu kullanılarak detaylı biçimde değerlendirilmekte ve analiz edilmektedir. Sürekli iyileştirme sürecimizde, bu performans göstergeleri her zaman öncelikli olarak ele alınmakta; böylece Tonya Meslek Yüksekokulu, kalite standartlarını en üst seviyede tutmayı ve eğitim hizmetlerinde mükemmelliği sağlamayı amaçlamaktadır.