



TC.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO

KALİTE EL KİTABI

Döküman No : 05.01.PR.01
Yayın No : 01
Yayın Tarihi : 01/01/2020
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi :/....../20..
Sayfa No : 1 /37

ISO 9001:2023
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI
TARİH:15.03.2023

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 2 /37
	KALİTE EL KİTABI	

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ – ŞARTLAR

1. KAPSAM

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO olarak Faaliyet Kapsamı : **Eğitim ve kamu çalışanlarının barınma, yeme içme, dinlenme, bilimsel ve kültürel ihtiyaçları ile mesleki eğitim alanlarında gelişimlerine ilişkin faaliyetleri desteklemek ve bu amaçla yeni birimler oluşturmaktır.**

2. ATIF YAPILAN STANDART VE /VEYA DÖKÜMANLAR : ISO 9001: 2023 Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar standardı

3. TERİMLER VE TANIMLAR

- **Yönetim Sistemi** ; Politika ve hedefler ile bu hedefleri gerçekleştirmek için gerekli prosesleri oluşturmada kullanılan Enstitünün ilişkili veya etkileşimli bir dizi unsuru
- **Kalite** ; Bir nesnenin bir dizi doğal özelliğinin gereklilikleri yerine getirme derecesi
- **Kuruluş** ; Hedeflere ulaşmak için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş, kendi işlevleri mevcut olan kişi veya kişiler grubu
- **Politika** ; Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen niyetleri ve yönelimi
- **Hedef** ; Ulaşılabilecek sonuç
- **Katılımcı**; Hizmetiçi Eğitime gelen Kursiyer ve Seminerçi
- **Proses** ; İstenen çıktıları ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu
- **Katılım** ; Paylaşılan hedeflere ulaşmak için yapılan faaliyetlere dahil olma ve katkı sağlama
- **Üst yönetim** ; Bir kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu
- **Çıktı** ; Bir prosesin sonucu
- **Risk** ; Belirsizlik etkisi
- **İlgili taraf** ; Bir karar veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş
- **Dokümanite edilmiş bilgi** ; Bir kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgi ve bunun saklandığı ortam
- **Ürün** ; Bir kuruluşun, kuruluş ile müşterisi arasında herhangi bir etkileşim olmadan üretebildiği çıktısı
- **Hizmet** ; Bir kuruluşun mutlaka en az bir faaliyetinin kuruluş ve müşterisi arasında gerçekleştirildiği çıktısı
- **Etkinlik**; Planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşılma seviyesi
- **Yetkinlik**; istenen sonuçlara ulaşmak için bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği
- **Dış kaynak kullanımı**; bir dış kaynaklı kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyonlarının veya proseslerinin bir bölümünü yürüttüğü durumlarda yapılan düzenleme



**TC.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO**

KALİTE EL KİTABI

Döküman No : 05.01.PR.01
Yayın No : 01
Yayın Tarihi : 01/01/2020
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : .../.../20...
Sayfa No : 3 /37

- **İzleme;** bir sistemin, bir prosesin, bir hizmetin veya bir faaliyetin durumunun belirlenmesi
- **Ölçme;** bir değerin belirlenmesi prosesi
- **Düzeltilici faaliyet;**uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırmak ve tekrar ortaya çıkmasını önlemek için yapılan faaliyet
- **Sürekli iyileştirme;**performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet
- **İyileştirme;** performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet
- **Düzeltilme;**belirlenmiş bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet
- **Yasal Şart;**bir yasama organı tarafından belirlenmiş zorunlu şart
- **Düzenleyici Şart;**bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart

SIRA NO	KOD NO	SAYFA NO	AÇIKLAMA	TARİH	REV. NO	YAPAN
1	KEK-00		ISO 9001:2023 KYS KURULMASI	01.01.2020	00	YÖNETİM SİSTEMLERİ SORUMLUSU

PROSES SORUMLUSU
Ali Haydar KILIÇ

KURUM MÜDÜRÜ
Yasin Mehdi ÇİÇEK



TC.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO

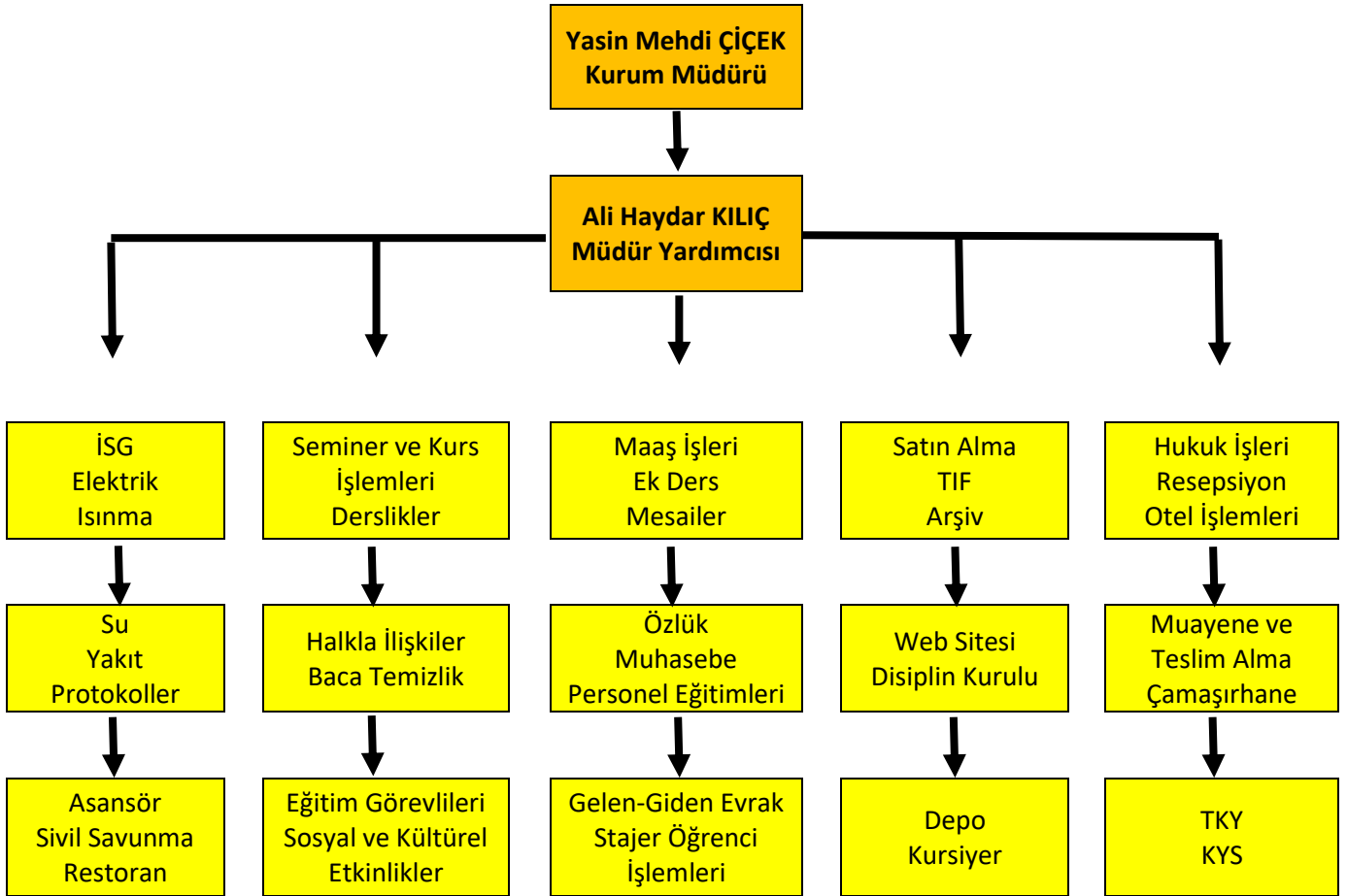
KALİTE EL KİTABI

Döküman No : 05.01.PR.01
Yayın No : 01
Yayın Tarihi : 01/01/2020
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : .../.../20...
Sayfa No : 4 /37

ENSTİTÜ HAKKINDA BİLGİ

Kurum Adı : GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO
Adresi : Artıkabat Mah. İmren Sok. NO.2 Gümüşhacıköy-Amasya
Telefon : 0358 717 1658
E-posta : 971018@meb.k12.tr

ORGANİZASYON ŞEMASI



PROSES SORUMLUSU
Ali Haydar KILIÇ

KURUM MÜDÜRÜ
Yasin Mehdi ÇİÇEK

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 5 /37
	KALİTE EL KİTABI	

4. KURULUŞUN BAĞLAM

4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi gereklerine göre bir kalite yönetim sistemi kurmuş ve bu sistem gereklerinden biri olan bu Kalite El Kitabını hazırlamıştır.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOkalite anlayışı doğrultusunda bir Kalite Politikası oluşturmuştur.

Bu Kalite El kitabı Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOkaliteyi güvence altına almak için kullandığı yöntemleri genel olarak açıklar. Bu kitabın ilk amacı sistemin uygulanması ve bunun sürekliliğinde kalıcı bir referans olarak hizmet ederken Kalite Yönetim Sistemi'nin yeterli tanımının yapılmasını temin etmektir.

Kalite El Kitabı standartlara uygun olarak hazırlanmış prosedürler, talimatlar, formlar iş akış şemaları, organizasyon şemaları tarafından desteklenir.

İÇ BAĞLAM

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç konular aşağıda belirtilmiştir. Ancak bu iç konular bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

- KONAKLAMA
- YEMEK HİZMETLERİ
- İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ
- SOSYAL ETKİNLİK
- MUHASEBE
- SATIN ALMA
- ATIK YÖNETİMİ
- BAKIM ONARIM
- PERSONEL YÖNETİMİ

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 6 /37
	KALİTE EL KİTABI	

DIŞ BAĞLAM

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek dış konular aşağıda belirtilmiştir. Ancak bu dış konular bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir.

- TEDARİKÇİLER (HİZMET TEDARİKÇİLERİ DAHİL)
- REKABETÇİ ORTAM
- İSG – GIDA GÜVENLİĞİ- KALİTE
- FİNANS KURULUŞLARI (BANKALAR)
- MÜŞTERİ SÖZLEŞMELERİ VE ANLAŞMALAR
- MÜŞTERİ İLE OLAN İLETİŞİM
- YASAL UYUMLULUK TAKİBİ VE BAKANLIKLAR
- TEKNOLOJİ
- LİSANSLI ATIK TOPLAMA FİRMALARI
- SİGORTA ŞİRKETLERİ
- SANAYİ ve TİCARET ODASI
- MESLEK ODALARI
- DIŞ ÜLKELER

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO müşteri ve uygulanabilir yasal ve mevzuat şartlarını karşılayan ürünleri ve hizmetleri sürekli sağlama yeteneğine etkisi ya da potansiyel etkisinden dolayı ilgili tarafların beklentilerini belirlemiştir. Ancak bu gereklilikler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir. Bu ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülecektir.

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 7 /37
	KALİTE EL KİTABI	

İLGİLİ TARAFLAR/GEREKLİLİKLERİ:

İÇ	DIŞ
➤ Çalışanlar – İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması, iş sürekliliği, kariyer ve sürekli gelir, ergonomi ve İSG sağlık ve güvenliği ➤ Taşeronlar - İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması, iş sürekliliği, kariyer ve sürekli gelir, ergonomi ve İSG sağlık ve güvenliği ➤ Bölüm sorumluları - İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması ve iyi iş ilişkileri ➤ Proje sorumluları - İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması ve iyi iş ilişkileri ➤ Üst Yönetim – Ürün kalitesinin yüksekliği, İş verimliliği ve kar	➤ Müşteriler–Kalite/Termin/İş Sürekliliği ➤ Hükümet–Vergilerin zamanında ödenmesi ➤ Resmi makamlar - Yasal Uygunluk ➤ Düzenleyiciler - Uygunluk ➤ Sigortacı–İyi ve ispatlanabilir risk yönetimi ➤ Belediye - Yasal Uygunluk ➤ İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü – Atık Yönetimi ➤ Belediye Su İşleri Müdürlüğü ➤ Dış Tedarikçiler – İş sürekliliği/Ödeme Koşulları ➤ Belgelendirme Kuruluşu –ISO 9001, ISO 45001 ➤ Çalışma Bakanlığı –İSG Gereklilikleri ➤ Çevre ve Şehircilik Bakanlığı- Çevre Kanun ve Yönetmelikleri –Uyum ➤ Ticaret örgütleri/birlikleri -Birlik kurallarına uyum ➤ Rakipler – Adaletli rekabet ortamı ➤ Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları – İyi risk yönetimi ➤ Dış Tedarikçiler – İş sürekliliği ve zamanında ödeme ➤ Komşular –Kalite, Gıda Güvenliği, İSG ve Çevre uyumu ➤ Dış Ülkeler - Kalite, Gıda Güvenliği, İSG ve Çevre uyumu/Yasal uygunluk yükümlülükleri / yasal şartlar

PAYDAŞ ANALİZİ TABLOSU

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------



**TC.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO**

KALİTE EL KİTABI

Döküman No : 05.01.PR.01
Yayın No : 01
Yayın Tarihi : 01/01/2020
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : .../.../20...
Sayfa No : 8 /37

No	Kurum Adı	Dış Paydaş	İç Paydaş
1	Üst Yönetim		✓
2	Çalışan Personeller		✓
3	Milli Eğitim Bakanlığı	✓	
4	Dış Tedarikçiler	✓	
5	Müşteriler	✓	
6	İl Milli Eğitim Müdürlüğü	✓	
7	Gümüşhacıköy Belediyesi	✓	
8	Gıda, Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü	✓	
9	İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü	✓	
10	Yerel, Ulusal ve Uluslararası Basın	✓	
11	Danışmanlık Firmaları	✓	
12	Yakın çevremizdeki Özel Laboratuvarlar	✓	
13	TSE	✓	
14	Belgelendirme Kuruluşları	✓	
15	Sigorta	✓	
16	Vergi Dairesi - Maliye	✓	
17			
18			

4.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI ve SINIRLARI

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 9 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Kuruluşumuz iç ve dış bağlamları göz önünde bulundurarak; yasal şartlar, müşteri şartları ve beklentileri kapsamında faaliyet kapsamını aşağıdaki gibi tanımlamıştır.

FAALİYET KAPSAMI : GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASOKATILIMCILARINA VE MÜŞTERİLERİNE, KONAKLAMA VE YEME-İÇME HİZMETLERİNİN SUNUMU

KAPSAM DIŞI KONULAR : Standardın herhangi bir maddesi hariç tutulmamıştır.

4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ve PROSESLERİ

4.4.1 – 4.4.2 – Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASObu standardın şartlarına uygun olarak, gerekli prosesler ve onların etkileşimleri içeren bir yönetim sistemi oluşturmuş, uygulamakta, sürdürmekte ve sürekli geliştirmektedir.

Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların kuruluştaki uygulanmasını aşağıdaki maddeleri dikkate alarak belirlemiştir:

- Bu proseslerden beklenen çıktılar ve gerekli girdilerini;
- Bu proseslerin sırası ve birbiri ile etkileşimini;
- Bu proseslerin kontrolü ve etkili çalışmasını sağlamak için gerekli performans göstergelerine ilişkin ölçüm, yöntem ve kriterleri;
- Kaynak ihtiyacı ve kullanılabilirliğini sağlamayı;
- Bu prosesler için yetkili ve sorumluların atamasını ;
- 6.1 'de tanımlanan gerekliliklerine göre riskler ile fırsatlar ve bunları adresleyen uygun aksiyonların planlanması ve uygulanması;
- Uygun olduğunda izleme, ölçme için metotlar ve proseslerin değerlendirilmesi ve eğer gerekiyorsa, proseslerdeki değişiklikler;
- Kalite yönetim sistemi ve proseslerin iyileştirilmesi için fırsatlar

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO proseslerin planlandığı gibi yürütülmesini güvence altına alacak şekilde gerekli olduğu ölçüde dökümanite edilmiş bilgiyi korumak ve proseslerin işleyişini desteklemek için gerekli olduğu ölçüde muhafaza etmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ele alınan prosesler, Bu proseslerin sırası, birbirleri ile etkileşimleri ve ilgili dokümantasyon aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Diğer taraftan bu prosesle Proses Etkileşim Şeması Yönetim Sistemleri Sorumlusu Tarafından takip edilerek Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında proseslerin başarıları gözden geçirilir. Proses etkileşim şeması ile etkileşimler iyileşmeler sağlanmaktadır.

- KONAKLAMA
- YEMEK HİZMETLERİ

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 10 /37
	KALİTE EL KİTABI	

- İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ
- SOSYAL ETKİNLİK
- MUHASEBE
- SATIN ALMA
- ATIK YÖNETİMİ
- BAKIM ONARIM
- PERSONEL YÖNETİMİ

REFERANSLAR

Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (Pr-11)

İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü (Pr-12)

Üretim ve Hizmet Sunum Prosedürü (Pr-13)

5. LİDERLİK

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1. Genel

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOüst yönetimi Kalite yönetim sistemi ile ilgili olarak liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki maddeleri dikkate alarak gösterir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için sorumluluk alarak,
- Kalite yönetim politikasını ve hedeflerini Kalite yönetim sistemi için oluşturarak ve kuruluşun yapısı ve stratejik yönü ile uyumlu olmasını sağlayarak,
- Kalite yönetim politikasının kuruluş içinde duyurulması, anlaşılması ve uygulanmasını temin ederek,
- İş süreçlerinin Kalite yönetim sistem gereksinimleri ile entegrasyonunu sağlamak,
- Süreç yaklaşımı ve risk esaslı düşünmenin teşvikini sağlayarak,
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakları sağlayarak,
- Şirket içerisinde Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğunun ve etkinliğinin önemini bildirerek,
- Kalite Yönetim Sisteminin hedeflediği sonuçlara ulaşılmasını sağlayarak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişilerin desteklenmesini, yönlendirilmesini ve teşvik edilmesini sağlayarak,
- Sürekli iyileşme ve gelişimi teşvik ederek, liderlik ve taahhüdünü gösterir.

5.1.2. Müşteri Odaklılık

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 11 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO varlığı kursiyer, seminerci ve müşterilerimize bağlıdır. Bu nedenle kursiyerlerin şu anki ve gelecekteki ihtiyaçları anlaşılmalı, karşılanmalı ve mümkün olduğunda bu beklentilerin üzerine çıkılması noktasında tüm enstitü çalışanları özel gayret içinde olmalıdır.

Bu doğrultuda enstitümüzde yılda en az bir kez olmak üzere müşterilerimize “Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu” yapılarak müşteri beklentileri ve istekleri alınmaktadır.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO üst yönetimi müşteri odaklılıkla ilgili liderliğini ve taahhüdünü aşağıda belirtildiği şekli ile göstermektedir.

- Üst yönetimi tarafından müşteri ve uygulanabilir yasal ve düzenleyici gereklilikler tespit edilip, anlaşılıp ve sürekli olarak karşılanması noktasında gerekli kaynaklar sağlanarak,
- Üst yönetimi ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek riskler ve fırsatları müşteri memnuniyetini artırmak temelinde tespit ederek ve yöneterek,
- Üst yönetimi ve çalışanları tüm ürün ve hizmet aşamalarında müşteri memnuniyetinin sürdürülmesine ve artırılmasına odaklanmaktadır.

REFERANSLAR:

Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Prosedürü (Pr-14)

5.2. POLİTİKA

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

ÖĞRETMENEVİMİZİN HİZMETLERİNDEN YARARLANANLARIN MESLEKİ VE KİŞİSEL GELİŞİMLERİNE KATKIDA BULUNMAK İÇİN GÜLER YÜZLÜ VE KALİTELİ HİZMET ANLAYIŞI İLE TAM DONANIMLI EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI HAZIRLAMAK, KONAKLAMA VE YEME İÇME HİZMETLERİ SUNMAKTIR.

- ✓ ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLARINI UYGULAMAK VE SÜREKLİ OLARAK İYİLEŞTİRMEK VE GELİŞTİRMEK,
- ✓ VERİLEN YEMEK HİZMETLERİNDE KULLANILAN MALZEMELERİN TÜRK GIDA KODEKSİNE UYGUNLUK YÜKÜMLÜLÜKLERİNİN YERİNE GETİRİLECEĞİNİ VE TEDARİKÇİLERİMİZİN DE AYNI FELSEFE İLE YÖNETİLEN TEDARİKÇİLER ARASINDAN SEÇMEYE ÖZEN GÖSTERMEK.
- ✓ TANIMLANMIŞ VE ÖLÇÜLEBİLİR KALİTE KRİTERLERİNE UYGUN, FİZİKSEL, KİMYASAL VEYA MİKROBİYOLOJİK AÇIDAN HERHANGİ BİR BULAŞMA OLMAMIŞ, İNSAN SAĞLIĞINI TEHLİKEYE SOKMAYACAK ÜRÜN VE HİZMETLER ÜRETMEK VE MÜŞTERİLERİNE SUNMAK,

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENLİĞİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 12 /37
	KALİTE EL KİTABI	

- ✓ MÜŞTERİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİ EN HIZLI VE EN İYİ ŞEKİLDE KARŞILAMAK KALİTELİ VE HİJYENİK ÜRÜN VE HİZMETLER SUNMAK,
- ✓ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ÖNEM VE ÖNCELİK VERMEK, MÜŞTERİ BEKLENTİLERİNİN ÜZERİNE ÇIKMAK İÇİN ÇALIŞMAK,
- ✓ ÇALIŞANLARININ DÜZENLİ VE SÜREKLİ EĞİTİMLER İLE KENDİLERİNİ GELİŞTİRMELERİNİ SAĞLAMAK,
- ✓ TAM HİJYENİK ŞARTLARA UYGUN ORTAMDA KONAKLAMANIN GERÇEKLEŞMESİ TAAHHÜDÜNÜ SÜRDÜRMEK,
- ✓ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARININ SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK İÇİN HEDEF VE PLANLARIMIZI KESİNTİSİZ UYGULAMAK,
- ✓ ÜRÜNÜN SATIN ALINMASI, DEPOLANMASI, ÜRETİMİ VE SUNUMUNU KONTROL ALTINDA TUTARAK, PROBLEMLERİ ORTAYA ÇIKMADAN ÖNLEMEK.
- ✓ MÜŞTERİLERİMİZE SUNDUĞUMUZ HİZMETLERİN HER ZAMAN YÜKSEK STANDARTLARDA OLMASI İÇİN DEĞİŞEN TEKNOLOJİLERİ, İLETİŞİM ARAÇLARINI VE İŞLETME KAYNAKLARINI ETKİN BİR BİÇİMDE KULLANMAK,
- ✓ TÜM ÜRETİM, KONAKLAMA VE EĞİTİM FAALİYETLERİMİZ SÜRESİNCE, EKOLOJİK Dengeye zarar vermemek için gerekli her türlü çevresel tedbirleri almak,
- ✓ HİZMETLERİMİZ SÜRESİNCE DOĞAL KAYNAK KULLANIMININ VE ATIK ÜRETİMİNİN AZALTILMASINI SAĞLAMAK,
- ✓ TOPRAĞA, SUYA VE DİĞER DOĞAL ORTAMLARA YÖNELİK KİRLENMENİN ÖNLENMESİNİ SAĞLAMAK,
- ✓ GELECEK NESİLLERE YAŞANABİLİR BİR ÇEVREYİ MİRAS BIRAKMAK,
- ✓ MESLEK HASTALIKLARI, BULAŞICI HASTALIKLAR (HIV/AIDS) İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KONULARINDAKİ TÜM RİSKLERİ DEĞERLENDİMEK VE KORUYUCU TEDBİRLER ALMAK,
- ✓ ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIĞINI, İŞ GÜVENLİĞİNİ, BUGÜNÜNÜ VE YARININI GÜVENCE ALTINA ALMAK,
- ✓ HER YIL HEDEFLERİNİ BİR ÜST SEVİYEYE TAŞIMAK,
- ✓ ÖNCE İNSAN FELSEFESİNDEN HAREKETLE; ETKİN OLARAK UYGULANAN VE SÜREKLİ GELİŞTİRİLEN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİMİZLE SADECE TEHLİKE, RİSK VE TEHDİTLERİ ÖNLEMEK DEĞİL BUNLARI FIRSATA ÇEVİREBİLMEK,

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 13 /37
	KALİTE EL KİTABI	

5.2.2 - Duyurulması

Üst yönetim tarafından hazırlanan Kalite Yönetim Politikasının tüm personel tarafından bilinmesi ve sahiplenilmesi esastır. Bu amaçla mevcut ve yeni işe başlayan her personelin eğitim alması sağlanmaktadır. Aynı zamanda ilgili tarafların erişimi ise web sayfamızda yayınlanarak sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Politikasının uygunluğu Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

REFERANSLAR :

Kalite Politikası

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreç Planı

Toplantı Tutanağı

Performans Raporu

5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO Üst Yönetimi ve kurum içerisinde yer alan tüm ünvanlara yönelik görev tanımları belirlenmiştir. Üst Yönetim aşağıdaki konularda sorumluluk ve yetki için Yönetim Sistemleri Sorumlusu olarak atamıştır:

- Yönetim sisteminin bu standardın şartlarına uygunluğu sağlamasını güvence altına almak,
- Proseslerin amaçlanan çıktıları sağlamasını güvence altına almak,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansını iyileştirmek için fırsatları özellikle üst yönetime raporlamak,
- Şirket içerisinde müşteri odaklılığının teşvikini güvence altına almak,
- Kalite Yönetim Sisteminde değişiklikler planlanıp uygulandığında, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini güvence altına almak

REFERANSLAR:

Görev Tanımları

Organizasyon Şeması

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 – 6.1.2. Kalite Yönetim Sistemi için planlama yaparken, Madde 4.1. de belirtilen konular ile Madde 4.2.de belirtilen gereksinimleri göz önüne alarak risk ve fırsatları belirlemiştir. Yöntem olarak aşağıdaki yöntem kullanılmaktadır.

RİSK = OLASILIK X ETKİ

OLMA İHTİMALİ

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 14 /37
	KALİTE EL KİTABI	

OLASILIK	OLASILIK SONUÇ
5 (Çok Yüksek)	Risk Durumu birçok kez gerçekleşti ve şu anda da gerçekleşebilirlik
4 (Yüksek)	Benzer kurum/bölüm/ süreçlerde gerçekleşti Ortam gerçekleşmesi için son derece uygun
3 (Orta)	Risk Ancak Belirli durumlarda gerçekleşebilir Benzer kurum/bölüm/ süreçlerde belirli durumlarda gerçekleşti Ortam gerçekleşmesi için uygun olabilir
2 (Düşük)	Risk Durumu ancak çok özel koşullar altında söz konusu olabilir. Benzer kurum/bölüm/ süreçlerde ancak çok özel durumlarda gerçekleşti Ortam gerçekleşmesi için uygun olabilir
1 (Çok Düşük)	Risk durumunun gerçekleşmesi söz konusu değil, istisnai durum.

ETKİ ŞİDDETİ

RİSKİN ŞİDDETİ	
5 (Kritik)	Çok Ciddi Finansal Kayıp, Ciddi İtibar Kaybı nedeniyle satışlarda uzun süreli ciddi düşüşler, Rekabet avantajını uzun süreli kaybetmek Pazar payında ciddi düşüş, Uluslararası medyada uzun süreli olumsuz olarak yer almak
4 (Yüksek)	Ciddi Finansal Kayıp, Rekabet avantajını kaybetmek Pazar payında ciddi düşüş, Uluslararası medyada kısa süreli olumsuz olarak yer almak
3 (Orta)	Önemli finans kayıpları, satışlarda kısa vadeli düşüş, Pazar payında ufak bir düşüş, Uluslararası medyada kısa vadeli olumsuz olarak yansımak
2 (Düşük)	Önemli Olmayan Finansman kayıplar, itibar kaybına yol açmayacak durumlar, satışlarda çok kısa süreli düşüşler, yerel medyaya olumsuz yansımak
1 (Çok düşük)	Finansal kayıp yok, itibar kaybı yaratmayacak durumlar, medyaya yansımamak

Olasılık hesabı yapılırken geçmiş vakalar, alınan önlemler yasal mevzuatlar ,müşteri şartları ve bunlara uyulması durumu gibi etkenleri mutlaka göz önüne alınır.

RİSK DERECELENDİRMESİ

ETKİ ŞİDDETİ					
OLASILIK	1	2	3	4	5

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

Çok Yüksek 5	ÇOK DÜŞÜK RİSK 5	DÜŞÜK RİSK 10	ORTA RİSK 15	YÜKSEK RİSK 20	KATLANILAMAZ RİSK 25
Yüksek 4	ÇOK DÜŞÜK RİSK 4	DÜŞÜK RİSK 8	ORTA RİSK 12	YÜKSEK RİSK 16	YÜKSEK RİSK 20
Orta 3	ÇOK DÜŞÜK RİSK 3	DÜŞÜK RİSK 6	ORTA RİSK 9	YÜKSEK RİSK 12	YÜKSEK RİSK 15
Düşük 2	ÇOK DÜŞÜK RİSK 2	ÇOK DÜŞÜK RİSK 4	ORTA DERECELİ RİSK 6	ORTA RİSK 8	ORTA RİSK 10
Çok Düşük 1	ÇOK DÜŞÜK RİSK 1	ÇOK DÜŞÜK RİSK 10	DÜŞÜK RİSK 3	DÜŞÜK RİSK 4	DÜŞÜK RİSK 5

REFERANSLAR :

Risk, Tehdit, Fırsat ve Çevre Etki Boyut Analizi Prosedürü (Pr-16)

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Üst yönetim tarafından Kalite Politikamız ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir, ürün ve hizmetlerin uygunluğu müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik Kalite Hedefleri oluşturulmuştur. Kalite Hedefleri oluşturulurken bunların takip edilmesini sağlayacak şekilde, stratejiler, sorumlular, hedef gerçekleştirme süresi ve gereken kaynaklar belirtilmiştir.

6.2.2 Kalite amaçlarına ulaşmak için enstitümüz ne zaman, hangi kaynaklar kullanılacak, kimin sorumlu olduğu, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceğini yapılan YGG toplantılarında gerçekleştirmektedir.

REFERANSLAR:

Risk, Fırsat, Tehdit ve Çevre Etki Boyut Analizi Prosedürü (Pr-16)

Süreç Yönetimi Prosedürü (Pr-15)

Risk, Tehdit, Fırsat ve Çevre Etki Boyut Analizi

Hedef Takip Formu

Toplantı Tutanağı

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 16 /37
	KALİTE EL KİTABI	

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOKalite Yönetim Sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOdeğişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:

- Değişikliğin Amacı ve Muhtemel Sonuçları;
- Kalite Yönetim Sisteminin Bütünlüğü;
- Kaynakların Mevcudiyeti;
- Sorumluluk ve Yetki Tahsisi veya Yeniden Tahsisi.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO değişim yönetimi girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri şikayetleri ve geri bildirimleri sonucu
- Ürün ve hizmet sonucu
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
- İç Denetim sonucu
- Potansiyel uygunsuzluklar sonucu
- Personel talebi sonucu
- Yönetim gözden geçirme toplantıları sonucu
- Risk ve Fırsatlar ve İç/ dış bağlamdaki değişiklik sonucu olarak belirlemiştir.

REFERANSLAR:

Değişimin Yönetimi Prosedürü (Pr-17)

Süreç Yönetimi Prosedürü (Pr-15)

Döküman Kontrolü Prosedürü (Pr-19)

7. DESTEK

7.1. Kaynak

Ürün/hizmet kalitesini ve çevresini etkileyen faaliyetleri yürüten personelin sahip olması gereken “Görevli Profili” öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübeleri dikkate alınarak belirlenmektedir.

7.1.1. Genel: Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynakları belirlemekte ve tahsis etmektedir.

Enstitümüz;

- Var olan iç kaynakların yeterliliğini ve kısıtlarını,
- Dış temin edicilerden nelerin elde edilmesine ihtiyaç duyulduğunu göz önüne almaktadır; Enstitümüz Dış temin edicilerden malzeme hizmet alımlarını Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü çerçevesinde gerçekleştirmektedir.

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 17 /37
	KALİTE EL KİTABI	

7.1.2. Kişiler : Enstitümüz kalite yönetim sisteminin etkili bir şekilde iletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli olan personelleri tayin etmiş bunun için organizasyon şeması ve görev tanımları belirlenmiştir.

7.1.3. Altyapı : Enstitümüzde müşteri beklentilerini karşılayacak düzeyde üretim ve hizmetin sağlanabilmesi için gerekli olan her türlü alt yapı mevcuttur. (Çalışma, üretim, yemek ve dinlenme alanları, toplantı salonları, gerekli ofis ortamı ve bilgisayarlar, üretim makine ve teçhizatları, nakliye ve ulaşım araçları vs.)

Makine teçhizatlarının ilgili altyapının sistematik olarak kontrolü, bakımı ve yönetimiyle ilgili esaslar talimatlarda ve bakım talimatlarında tanımlanmıştır. Ayrıca bazı makine ve donanımlar için makine alınan firmalardan bakım ve kullanım talimatları ayrıca istenir ayrı bir dosyalama yapılır. Bakım ve kullanımlar bu dosya dahilinde gerçekleştirilir.

7.1.4. Prosesin İşletimi İçin Çevre: Enstitümüzde yeterli hizmetin sunulması için Proseslerin işletimi için çevre uygundur. Kuruluşumuz; kuruluş içi ve kuruluş dışı yazışma ve haberleşmelerin sağlanabilmesi için gerekli teknolojik büro şartlarını ve hijyen şartlarını sağlamıştır. Bunlar için personeller için, ziyaretçiler için uygun talimatlar oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra personellerin daha uygun bir ortamda çalışmalarını için fizikse (hijyen, sıcaklık, nem, ışık, ortam havası, gürültü v.b.), psikolojik (duygusal olarak koruyan, stres azaltan çalışmalar) ve sosyal (ayrımcılık olmayan, sakin v.b.) şartlar sağlanmıştır.

REFERANSLAR :

Organizasyon Şeması

Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (Pr-11)

Yıllık Bakım Planı

Bakım ve Arıza Kartı

Servis Raporları

Dış Tedarikçi Bakım Kullanım Dosyaları

Personel ve işletme ile ilgili talimatlar

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1 Genel

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO ürün ve hizmetin kalitesini etkileyen noktalarda ürünün izlenmesi ve ölçülmesini yapmak için izleme ve ölçme donanımları belirlemiştir.

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 18 /37
	KALİTE EL KİTABI	

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği Geçerli sonuçlarının sağlanması için Yönetim Sistemleri Sorumlusu ölçme teçhizatı kalibrasyon süreci:

- Kontrol ve kalibrasyonları şirket içerisinde yapılamayan muayene teçhizatının kontrol ve kalibrasyonları, izlenebilir laboratuvar veya imalatçı firmalara yaptırılır. Sonuçları alınan sertifikalarla belgelendirilir. Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından Yıllık Kalibrasyon Planı hazırlanır ve aynı zamanda kalibrasyon listesi olarak kullanılır. Ölçü aleti ve Muayene teçhizatının kalibrasyon süreleri, kullanım toleransları, teknik özellikleri ve sapmaları kalibrasyon sertifikalarında mevcuttur.
- Ölçme teçhizatlarının kalibrasyon durumları aşağıdaki etiketleme yöntemi ile tanımlanır;
- Üretim şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürün karakteristiklerini izleme ve ölçmek amacıyla belirlenen kriterlere göre ölçü teçhizatları ayarlanır.
- Ölçme teçhizatları taşıma, bakım ve depolama sırasında veya kendilerine tanınmış alanlarında hasar ve bozulmalara karşı korumak için taşıma, bakım ve depolama yapılır. Ayrıca ölçme teçhizatları çevre şartlarından korunmak için gereken ortam şartlarında kullanılır. Her bölüm personeli kalibrasyon tarihi geçmiş cihazları kullanmamakla Yönetim Sistemleri Sorumlusu' ne bildirmekle sorumludur.

REFERANSLAR :

İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü Prosedürü (Pr-18)

Yıllık Kalibrasyon Planı

Kalibrasyon sertifikaları

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO ürün ve hizmetin uygunluğu ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir. Kuruluşumuzun Kalite Yönetim sistem dokümanları kurumsal bilgimizdir. Bu dokümanlar Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre işlem görür.

Kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmalı ve gerektiği ölçüde elde edilebilir.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO trendler ve değişiklik ihtiyaçlarına değinirken mevcut bilgisini dikkate almalı ve gerekli ek bilgiler ile güncellemelere nasıl erişeceğini veya bunları nasıl bünyesine katacağını belirler.

- İç kaynaklar (entelektüel varlıklar; tecrübe ile elde edilen bilgiler; hatalı ve başarılı projelerden öğrenilen dersleri içeren bilgiler; dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerden elde edilen bilgiler; ürün, hizmet ve proses iyileştirme sonuçlarından elde edilen bilgiler)
- Dış kaynaklar (standartlar, akademik çevre, konferanslar, müşteri ve dış sağlayıcılardan elde edilen bilgiler)

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 19 /37
	KALİTE EL KİTABI	

REFERANSLAR:

Dökümanların Kontrolü Prosedürü (Pr-19)

Dış Kaynaklı Dökümanlar Takip Listesi

7.2. YETERLİLİK

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO aşağıdakileri yapacaktır:

- KYS performansı ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yetkinliklerini belirlemiştir.
- Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına almıştır.
- Uygun olduğu durumlarda, gerekli yeterliliğin sağlanması için işlem yapmış ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmiştir.
- Yeterliliğin delili olarak uygun dokümanla edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Ayrıca her personel için Özlük Dosyaları hazırlanmaktadır.

REFERANSLAR:

İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü (Pr-12)

Görev tanımları

Organizasyon Şeması

Özlük Dosyaları

7.3. FARKINDALIK

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.:

- Kalite politikası,
- İlgili kalite amaçları,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO, gerçekleştirilen üretimlerin kalitesini etkileyen işleri gerçekleştirecek personelde bulunması gereken asgari nitelikler belirlenmiştir. Yeni personel alımında ve personel istihdamında bu nitelikler göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca işe yeni başlayan tüm personel oryantasyon eğitimine tabi tutulur. Her personelin yaptığı işle ilgili yeterliliklere sahip olması için gerçekleştirilen eğitimler sonrası başarılı olması hedeflenir. Başarılı olmayan personel kendi yeterliliklerine uygun başka bir görevde değerlendirilebilir. Personel eğitim ihtiyaçları yıl başında planlanan eğitim planı

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETİMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 20 /37
	KALİTE EL KİTABI	

doğrultusunda belirlenir. Verilecek olan eğitimler bildirim formu ile personele duyurulur. Eğitim gerçekleşikten sonra eğitimi veren ve alan tarafından eğitim değerlendirmeler yapılarak kayıtlar ilgili prosedüre göre muhafaza edilir. Eğitimlerin değerlendirilmesi yazılı, test, gözlem ve eğitim performans değerlendirme formu yöntemlerinden biri ile değerlendirilir. Söz konusu eğitim değerlendirmeleri eğitim değerlendirme formunda 10 skala üzerinden yapılır. Eğitim sonrası performans ortalamaları 70 ve üzeri olursa eğitim etkindir. Ancak 70 in altında ise eğitim tekrar yenilenir. Test ve yazılı usulü yapılan değerlendirmelerde ise; performans ortalamaları 100 üzerinden değerlendirilir, eğitim sonrası ortalama 70 ve üzeri olursa eğitim etkindir, ancak 70 in altında çıkarsa eğitim tekrarlanması sağlanır.

REFERANSLAR :

İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü (Pr-12)

Yıllık Eğitim Planı

7.4. İLETİŞİM

Enstitümüz aşağıdakileri içeren Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirlemiştir.

- a) Neyin iletileceği
- b) Ne zaman iletileceği,
- c) Kiminle iletişim kurulacağı,
- d) Nasıl duyurulacağı
- e) Kimin iletişim kuracağı

konusunda Bildirim formu ile acil durumlarda ve diğer durumlarda ulaşılabacak kişiler listesi oluşturmuştur.

I. Dahili Haberleşme

İç haberleşme için duyuru, temsilcinin bilgilendirilmesi ve toplantılar yapılmaktadır. Diğer taraftan iç iletişim için ilan panoları mevcuttur. Kalite yönetim sistemleri kapsamında başlatılan tüm faaliyetlerden tüm çalışanların haberdar olması ve bilinç seviyesinin artırılması sağlanmaktadır. Uygunsuzlukların kayda alınması ve işletme içinde ilgili birimlere aktarılması kadar iyi uygulamaların da duyurulması sağlanmaktadır. Bu amaçla; duyuru panoları, iç yazışmalar ve düzenli toplantılar yapılmaktadır.

II. Harici Haberleşme

Yapılan çevresel iyileştirmelerin kuruluş dışına duyurulması, kamuoyu ile şirket arasında bir güven ve işbirliği ortamının sağlanması açısından önemlidir. Enstitümüz dış haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar ve raporlar ile yapılır. Dış iletişim sorumlusu olarak resmi kurumlarla ilgili; Çalışma bakanlığı ;

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 21 /37
	KALİTE EL KİTABI	

İSG Uzmanı – Mali Muşavir , Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ; Sorumlu Mühendis, Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü; Sorumlu Mühendis, TSE; Yönetim Sistemleri Sorumlusu ve ilgili bölüm sorumluları, Dış Tedarikçiler; Satınalma, Müşteriler; Pazarlama, Sanayi Odası – Ticaret Odası, Vergi Dairesi - Sigorta; Mali Muşavir , Belediye; Şirket Müdürü ve/veya Sorumlu Mühendis olarak tanımlanmıştır.

Bu tür taleplerin şikâyet şeklinde olması durumunda bu talep bir uygunsuzluk olarak ele alınır ve düzeltici faaliyet ihtiyacı araştırılarak çözüm aranır.

REFERANSLAR :

İletişim Prosedürü (Pr-5)

Yazışmalar

7.5 DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1.-7.5.2.-7.5.3. Genel - Oluşturma Ve Güncelleme - Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları Dokümanların Kontrolü prosedüründe tanımlanmıştır.

Kuruluşumuzda kalite kayıtları; tanımlanır, derlenir, işaretlenir ve arşivlenir. Kalite kayıtları, Kayıt saklama süreleri Listesinde tanımlanmıştır. Bu listede Kalite Kayıtlarının birim saklama süreleri ile bu süre sonunda arşiv bekleme süreleri tanımlanır. Tanımlanan tüm kalite kayıtları, hasar görmeleri önlenecek ve okunaklıkları kaybolmayacak ve istenildiğinde kolayca ulaşılabilecek şekilde saklanır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin tanımlanması amacıyla Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

REFERANSLAR:

Dökümanların Kontrolü Prosedürü (Pr-19)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (Pr-20)

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETİMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 22 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO, TKG Yönetmeliklerine, kalite standartlarına uygun ve müşteri isteklerinde belirtilen şartları karşılayacak şekilde üretimi gerçekleştirmeyi kendisine bir hedef seçmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek için Üretim Planlama Süreç Planını tanımlamıştır ve üretim için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamıştır. Üretim sırasında ve sonrasında gerçekleştirilecek doğrulama, geçerli kılma, izleme ve kalite kontrol faaliyetleri tanımlanmıştır. Bu faaliyetler ilgili üretim ve kontrol formlarına kaydedilerek ürün şartlarına uygun olduğu sürekli izlenmekte ve kanıtlanmaktadır. Gelen siparişlere ve stok durumuna göre üretimin planlanması sağlanır. Kalite Planları çerçevesinde gerekli kontroller sağlanır.

REFERANSLAR:

Üretim ve Hizmet Sunumu Prosedürü (Pr-13)

Üretim Planlama Süreç Planı

Ürün Gerçekleştirme Süreç Planı

Girdi Kalite Planı

Ürün Kalite Planı

8.2 Ürün Ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri İle İletişim

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO, ürün bilgisini, sipariş bilgilerini, siparişlerde oluşan değişiklikleri için müşteriyle yazılı ve sözlü iletişim kurmaktadır. Bu iletişimde kullanılan sipariş formları, teklifler ve sözleşmelerin içerikleri enstitümüzce belirlenmiş kullanılmaktadır. Müşteri şikayetleri ve diğer müşteri geri beslemelerinde ise anket veya müşteri şikayet değerlendirme formları kullanılmaktadır.

Müşteri ile iletişim aşağıdaki maddeleri de içermektedir;

- Ürün ile ilgili bilgi sağlanması
- Değişiklikler dahil elleçleme (depoda malzemenin boşaltılması, paket açma, bölme, istifleme, yerleştirme, yerini değiştirme, yenileme, eksik tamamlama, toplama, yükleme, ambalajlama v.b.) soruları sözleşme ve siparişler,
- Müşteri geri besleme ve bildirimler,
- Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesi (uygun olduğu zaman).

REFERANSLAR :

Satış Planlama ve Uygulama süreç Planı

Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü (Pr-14)

8.2.2. Ürün Ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 23 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Enstitümüz müşteriye teklif edilecek ürün veya hizmetler için şartlar tayin ederken aşağıdakileri güvence altına almaktadır;

- Ürüne bağlı birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Enstitümüzün gerekli olduğu düşündüğü şartlar,
- Teklif edilen ürün veya hizmetler için beyan edilen şartların karşılanabileceğini sipariş, sözleşme gibi dökümanlarla sağlanmaktadır.

8.2.3 – 8.2.3.1 – 8.2.3.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Müşterilerin siparişlerinin veya müşterilere verilen tekliflerin ürüne bağlı şartlara uygunluğu açısından gözden geçirilir. Müşteri istekleri yazılı olarak alındıktan sonra stok ve üretim şartları göz önünde bulundurularak isteklerin yerine getirilip getirilemeyeceği tespit edilir. Müşterinin siparişi karşılıklı olarak teyit edildikten sonra diğer faaliyetler gerçekleştirilir. Satış listeleri dışında müşteriye verilen tekliflerin karşılıklı onaylanması sonrası siparişe dönüşmesi sağlanır. Geçerlilik süresi sonuna kadar siparişe dönüşmeyen teklifler değişen şartlara göre yenilenir.

Her sipariş veya teklif temel olarak aşağıdaki hususlara göre değerlendirmeye tabi tutulur;

- Teslim ve teslim sonrası faaliyetlere ait şartlar dahil müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları,
- Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak eğer biliniyorsa, belirtilen veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,
- Kuruluş tarafından belirtilmiş şartları,
- Ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartları.

Herhangi bir siparişin kabul edilebilmesi için siparişin, yukarıdaki hususlar bakımından bir olumsuzluğunun olmaması şartı aranır. Sipariş şartlarında farklı unsurlar yer alıyorsa çözüme kavuşturulur. Gerçekleştirilen çözüm yazılı olarak gelen sipariş formunun üzerinde yine yazılı olarak düzeltme yapmak suretiyle gerçekleştirilir. Söz konusu değişiklikler yine karşılıklı olarak onaylandıktan sonra üretim süreci başlar.

Ürüne bağlı şartlar değiştiğinde, bu değişikliklere bağlı olarak Müşteri Teklif Formu da değiştirilir. Yeni Müşteri Teklif Formu revize edilmiş ve onaylanmış olarak yürürlüğe girer. Satış Listeleri dışında müşteriye verilen teklifler geçerlilik süresi sonunda sona erer. Bu gözden geçirme faaliyetleriyle ilgili esaslar Pazarlama ve Satış prosedüründe belirtilmiştir.

- Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözüme kavuşturulduğunu güvence altına alır.

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 24 /37
	KALİTE EL KİTABI	

- Müşteri, şartları doküman halinde beyan etmediğinde müşteri şartları, kabulden önce kuruluş tarafından teyit edilmektedir.
- Enstitümüz uygulanabildiği ölçüde, aşağıdaki hususlara ait yazılı bilgileri sipariş formu ile muhafaza edilmelidir:

a)Gözden geçirme sonuçları

b)Ürün ve hizmete ait yeni şartları sağlamaktadır.

8.2.4. Ürün Ve Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler

Ürün ve hizmet şartları değiştiğinde enstitümüzde, uygun yazılı bilginin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını müşterilerle yapılan e-mail, fax. v.b. teyitleşerek sağlamıştır. Söz konusu değişiklik söz konusu olan şartlar pazarlama tarafından alınır ilgili birim sorumlularına bildirilir.

REFERANSLAR :

Talep Planlama ve Uygulama Süreç Planı

Müşteri Takip ve Kayıt Süreç Planı

Satış Planlama ve Uygulama süreç Planı

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (Pr-8)

8.3 - 8.3.1 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi: Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak amacıyla Tasarım ve Geliştirme Prosedürünü oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO, ürünün tasarımını ve geliştirilmesini planlamakta ve kontrol etmektedir. Tasarım ve geliştirme planlaması aşamasında kuruluş aşağıdakileri belirlemiştir. Tasarım ve gelişme aşamalarını için; tasarımın amacı ve sebebi belirlenerek Tasarım ve Geliştirme Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO, ürün/hizmet şartları ile ilgili girdiler belirlenmiş ve kayıtlarını muhafaza etmektedir. Bu girdiler aşağıdakileri içermektedir;

- Fonksiyon ve performans şartları,
- Önceki tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgiler
- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 25 /37
	KALİTE EL KİTABI	

-Kuruluşun uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama esasları,

-Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sebepleri,

Bu girdiler, tasarım amacına uygun, tam ve başka şekilde anlaşılmayacak tarzdadır

8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO . aşağıdakileri güvence altına almak için tasarım ve geliştirme prosesine kontroller uygulamaktadır:

- Erişilmesi amaçlanan sonuçların tanımlandığı,
- Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları karşılama kabiliyetini değerlendirmek için gözden geçirmelerin yapıldığı,
- Tasarım ve geliştirme çıktılarının, girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak için doğrulama faaliyetlerinin yapıldığı,
- Ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin, belirtilmiş uygulama veya amaçlanan kullanımı için şartları karşılama güvence altına almak için geçerli kılma faaliyetlerinin yapıldığı,
- Gözden geçirme veya doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri esnasında tayin edilen problemler için gerekli herhangi bir faaliyetin yapıldığı,
- Bu faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgilerin muhafaza edildiği.

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO , tasarım ve geliştirme çıktılarının aşağıdakileri karşılama güvence altına almaktadır:

- Girdi şartlarını karşıladığını,
- Ürün ve hizmetin sunumu ile ilgili daha sonraki proseslerin uygunluğunu,
- İzleme ve ölçüm şartlarını içermeli veya bunlara atıfta bulunmalı ve uygun olduğunda ürün kabul kriterlerini de içermesini,
- Ürün ve hizmetlerin istenen amacı ile güvenli ve uygun kullanımı için zorunlu olan ürün özelliklerini belirtmesini.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO , tasarım ve geliştirme çıktıları ile ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir.

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETmenevi ve ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 26 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASO , ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında gerçekleştirilen değişiklikleri, şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan derecede tanımlamakta, gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOaşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmelidir:

- a) Tasarım ve geliştirme değişiklikleri,
- b) Gözden geçirme sonuçları,
- c) Değişiklik yetkisi,
- d) Olumsuz etkileri önlemek için yapılan faaliyetler.

REFERANSLAR :

Tasarım ve Geliştirme Prosedürü (Pr-21)

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 Gümüşhacıköy Öğretmenevi ve ASOkalitenin satın almadan başladığını kabul ederek üretimi en uygun araç gereç ve malzemelerle gerçekleştirmeyi hedefler. İhtiyaç duyulan tedarik unsurlarının tedarik edilmesinde Satın alma Prosesinde tanımlanan esaslara uygun hareket edilir. Dış Tedarikçiler, şirketimizde uygulanan Kalite Yönetim Sistemine göre belirlenen şartları sağlayıp sağlamadığı konusunda kalite, fiyat ve termin yönlerinden değerlendirmeye tabi tutulurlar. Enstitümüz gerçekleştireceği üretimler için gerekli olan tedarik unsurlarının tedarik kriterlerini tanımlamıştır. Bu kriterlerin belirlenmesinde müşteri şartları ve kurum şartları göz önünde bulundurulmaktadır.

Enstitümüzde tedarik edilecek unsurlar; tedarik kriterlerine göre temin edildikten sonra ihtiyaç duyuldukları faaliyetlerde kullanılmadan önce kontrol edilir.

Enstitümüzde dışardan satın alınan gıdalar; yemek , güvenlik ve temizlik hizmetleri..

Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürüne göre alımları yapılmakta, belirlenmiş olan girdi kabul şartlarına göre giriş kontrolleri yapılarak müşterilere gönderilmektedir.

REFERANSLAR :

Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (Pr-11)

Satın Alma Şartnameleri

Hizmet Satın Alma Sözleşmeleri

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENLİĞİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 27 /37
	KALİTE EL KİTABI	

8.4.2. Kontrolün Tipi Ve Boyutu

Proses, ürün ve hizmetin dış tedarikçilerine uygulanacak kontrolün türü ve kapsamı belirlenirken enstitümüz aşağıdakileri dikkate alır:

- Dışarıdan temin edilen süreçlerin kendi kalite yönetim sistemleri içinde kontrol dahilinde olduklarını güvence altına alır.
- Dış temin edicilere ve sonuçlanan çıktılara uygulanması istenilen kontrolleri tanımlanır.
- Enstitümüz aşağıdakileri göz önüne alır:

1) Dışarıdan temin edilen süreçlerin, ürün ve hizmetlerin; enstitümüz müşteri ile yasal ve düzenleyici gereklilikleri karşılama tutarlılığındaki yeteneğine potansiyel etkisi,

2) Dış temin edici tarafından uygulanan kontrollerin etkinlikleri,

d) Dışarıda temin edilen süreçlerin, ürün ve hizmetlerin gereklilikleri karşıladığını güvence altına almak için gerekli olan doğrulama veya diğer faaliyetleri belirler.

REFERANSLAR :

Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (Pr-11)

Satın Alma Şartnameleri

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Enstitümüz aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

- Enstitümüz adına sağlanan ürünler ve hizmetler veya yürütülen prosesleri,
- Ürünler ve hizmetlerin, metotların, proseslerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasını,
 - Ürün ve hizmetlerin,
 - Metotların, süreçlerin ve ekipmanların,
 - Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasının,
- Gerekli kalifikasyon dahil, personelin yetkinliğini,
- Kuruluşun Kalite yönetim sistemi ile ilişkisini,
- Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini (kuruluş tarafından kullanılan),
- Enstitümüz ya da onun müşterisi tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

Enstitümüz ürün ve hizmetlerinin kalitesini etkileyen ürün ve hizmet satın alma siparişleri, satın alınması istenen ürün/hammadde/ hizmeti açık olarak tanımlar. Satın alma işlemleri yetkili kişilerce Dış Tedarikçilere bildirilir. Hizmet Satın Alma Sözleşmesinde ve/veya siparişte değişiklik yapılırsa Dış Tedarikçiye aynı yöntemlerle bilgi

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENLİĞİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 28 /37
	KALİTE EL KİTABI	

REFERANSLAR :

Satın Alma ve Dış Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü (Pr-11)

Satın Alma Şartnameleri

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1.Ürün Ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üretim faaliyetleri planlanmış ve kontrollü şartlar altında uygulamaya alınmıştır. Tüm süreçlerde kontroller girdi kontrolden son nihai ürün sevk dahil tüm aşamalar kontrol atındadır.

REFERANSLAR :

Üretim ve Hizmet Sunumu Prosedürü (Pr-13)

Malzeme Teslim Alma, Depolama, Taşıma Sevkıyat ve Stok Kontrolü Prosedürü (Pr-22)

Ürün Gerçekleştirme Süreç Planı

8.5.2. Tanımlama Ve İzlenebilirlik

Enstitümüzde üretimlerin ne zaman, nerede ve kim tarafından gerçekleştirildiği günlük faaliyetler ilgili formlara işlenmektedir. Bu formlarla sağlanan belirleme geriye dönük izlenebilirliği de tarih üzerinden sağlamaktadır. Hizmetlerin tanımlanması ve izlenebilirliğiyle ilgili esaslar Geri Çekme ve İzlenebilirlik Prosedüründe tanımlanmıştır.

REFERANSLAR :

Üretim ve Hizmet Sunumu Prosedürü (Pr-13)

Malzeme Teslim Alma, Depolama, Taşıma Sevkıyat ve Stok Kontrolü Prosedürü (Pr-22)

Ürün Gerçekleştirme Süreç Planı

8.5.3. Müşterilere Ve Dış Tedarikçilere Ait mülkiyet

Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet sunum yapılan alanlardır. Müşteri ve Dış Tedarikçi mülkiyetleri sözleşmeler ile tanımlanmış ve koruma altına alınmıştır

8.5.4. Muhafaza

Ürünü teşkil eden hammadde/malzeme ve nihai ürünün proses aşamalarında işlem görürken uygunluğunun muhafazasını sağlamak amacıyla;

a) Depo alanlarında ne şekilde yerleştirileceği ve nasıl bir ortamda muhafaza edileceği

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 29 /37
	KALİTE EL KİTABI	

- b) Prosesler arasında ne şekilde taşınacağı
- c) Gereken durumlarda ürünlerin ambalajlanması
- d) Sevkiyat sırasında araca yüklemede dikkat edilecek hususlar belirlenmiştir.

Enstitümüzde üretim süresince amaçlanan teslimatın yerine ulaşınca kadar ürünün uygunluğunu muhafaza eder. Bu koruma işlemi hammadde ve diğer tüm malzemelerde de uygulanır.

Taşıma: Enstitümüzde taşıma işlemleri

- Satın alımı yapılan ve fabrikaya gelen hammaddeler, yarı mamuller, sarf malzemeleri ve temizlik kimyasalları elle ve/veya taşıyıcı arabalar ve/veya asansörle ilgili depoda belirlenen yerlere taşınır.
- Hammaddelerin, yarı mamullerin, sarf ve ambalaj malzemelerinin işletmeye taşınmaları Proses Kontrol Prosedürüne göre Aşçıbaşının talebi doğrultusunda, ilgili iş istasyonlarına elle ve/veya taşıyıcı arabalar ve/veya asansörle taşınır.
- Üretimi tamamlanan yemekler, termokaplar içinde sevkiyat araçları ile müşteri tesislerine taşınır.

Depolama: Üretilen ve satın alınan malzemeler, hasar görmeyecek, kirlenmeyecek, bozulmayacak biçimde kendilerine ayrılmış alanlarda depolanır. Malzeme ve hammadde depolanması ve depolama alanlarından Depo sorumlusu sorumludur. Stokların kaydı bilgisayarda tutulur.

REFERANSLAR :

Malzeme Teslim Alma, Depolama, Taşıma Sevkiyat ve Stok Kontrolü Prosedürü (Pr-22)

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Enstitümüz ürün ve hizmetleri ile bileşik olan sevkiyat sonrası faaliyetler için şartları karşılamaktadır. Üretim sonrasında sunum hizmeti vermektedir. Sunum hizmeti ile ilgili şartlar Hizmet Sunumu Prosedüründe anlatılmıştır. Müşteriden hizmet ile ilgili iade ve uygunsuzluk durumlarında Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.

REFERANSLAR :

Üretim ve Hizmet Sunumu Prosedürü (Pr-13)

Ürün Gerçekleştirme Süreç Planı

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Enstitümüzde belirlenen şartlara sürekli uygun olduğundan emin olmak için, üretim veya hizmet sağlama kapsamındaki değişiklikleri gözden geçirmekte ve kontrol altına almaktadır. Değişikliklerin gözden

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 30 /37
	KALİTE EL KİTABI	

geçirilmesinin sonuçlarını, kişisel yetki değişikliklerini ve gerekli faaliyetlerin kayıtlarını tanımlayan doküman bilgileri muhafaza eder.

REFERANSLAR :

Üretim ve Hizmet Sunumu Prosedürü (Pr-13)

Dökümanların Kontrolü Prosedürü (Pr-19)

Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü (Pr-24)

8.6. ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU

Ürün üretim aşamalarında üretimi yapan personeller tarafından kontroller yapılırken, ürünler için ürün müşteri tarafından istenen özelliklerde, tebliğ ve standartlara uygun kalite kontrolü yapılır. Kontroller yapılırken kalite planları, ilgili talimatlara göre gerçekleştirilir. Laboratuvarda analizler gerçekleştirilir. Her birim kendisi ile ilgili kayıtları tutar ve muhafaza eder.

Kontrolü yapılan ve uygun olduğu belirlenenlerin bir sonraki aşamaya geçmesine izin verilir. Uygun olmayanlar Madde 10.2.'de tanımlanan şekilde işlem görür.

- Enstitü Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasına ait doküman edilmiş bilgiyi Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedüründe tanımladığı şekilde doküman etmiştir. Doküman edilmiş bilgiler aşağıdaki gereklilikleri içerir.

a) Kabul kriteri ile uygunluğa ait delil

b) Serbest bırakma yetkisine sahip olan kişi(ler)in izlenebilirliği.

REFERANSLAR :

Üretim ve Hizmet Sunumu Prosedürü (Pr-13)

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü (Pr-23)

Ürün Kalite Planı

8.7 – 8.7.1 – 8.7.2 - Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Enstitümüzde gerçekleştirilen üretim ve hizmet müşteriyle yapılan sözleşme gereği belirli bir süreyi kapsar. Bu süre zarfında uygun olmayan bir üretimle karşılaşıldığında bu uygunsuzluğun nedeni araştırılır ve uygunsuzluğun tekrarını önleyecek düzeltici faaliyet başlatılır. Uygunsuzlukların düzeltilmesiyle ilgili uygulama esasları Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

REFERANSLAR :

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü (Pr-23)

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (Pr-8)

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETİMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 31 /37
	KALİTE EL KİTABI	

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Enstitümüzde üretimin uygunluğunu göstermek, mevcut Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için müşterilerden gelen şikayetler ve öneriler değerlendirilmekte ve planlı olarak iç tetkikler düzenlenmektedir. Ayrıca yılda bir kez düzenlenen yönetim gözden geçirme toplantılarıyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği gözden geçirilmektedir. ISO 9001 standardına göre oluşturulan Kalite Yönetim Sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı dikkate alınarak belirlenir. Müşterilerden gelen geri besleme bilgilerinin ve iç tetkik sonuçlarının kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

REFERANSLAR:

Performans İzleme ve Ölçme Prosedürü (Pr-25)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreç Planı

Toplantı Tutanağı

Performans Raporu

YGG Raporları

İç Tetkik Prosedürü (Pr-9)

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (Pr-8)

9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Organizasyonumuzun performansını izlemek, müşterilerin verilen ürün/hizmet ile ilgili algılamalarını tespit etmek amacıyla enstitümüz tarafından her yıl müşteri memnuniyeti ve algılamaları için bir rapor hazırlanır, bu rapor yönetimi gözden geçirilmesi toplantılarında değerlendirilir. Yıl içinde devam eden müşteri sayısı müşteri memnuniyetini göstermektedir. Diğer taraftan gerekli gördüğümüz müşterilerimize “Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu” yapılmaktadır. Müşteri memnuniyetini izlemek amacıyla aşağıdaki parametreler ele alınmakta ve alınan sonuçlar istatistiksel teknikler kullanılarak, sistemin etkinliğini sürekli iyileştirme amaçlı değerlendirilmektedir.

- Şirketin genel imajı,
- Verilen ürün/hizmetler,

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETİMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 32 /37
	KALİTE EL KİTABI	

- Şikâyetlere yaklaşım,
- Diğer göstergeler.

Müşteri memnuniyeti hedeflenmekle birlikte faaliyetler sırasında çıkan bazı sorunların neden olduğu müşteri şikayetleri de mutlaka etkin ve hızlı bir şekilde ele alınarak memnun olmayan müşterinin tekrar kazanılması sağlanmaktadır.

Enstitü, periyodik değerlendirmelerin sonuçlarının kayıtlarını muhafaza etmektedir. Enstitü, uymayı kabul ettiği diğer şartlara olan uygunluğunu değerlendirmektedir. Enstitü, bu değerlendirmeyi, yasal uygunluğun değerlendirilmesiyle birleştirmek veya ayrı prosedür veya prosedürler oluşturmak isteyebilir. Enstitü, periyodik değerlendirmelerin sonuçlarının kayıtlarını muhafaza etmektedir.

REFERANSLAR:

Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü (Pr-14)

9.1.3. Analiz Ve Değerlendirme

Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

Enstitümüzde doğru verileri izleme, ölçüm ve diğer kaynaklardan doğan bilgileri analiz etmektedir ve değerlendirmektedir. Veri Analiz çıktıları ve değerlendirme aşağıdaki maddeler için kullanılacak:

- Ürünlerin gerekliliklere uygunluğunu göstermek;
- Müşteri memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek;
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek;
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek;
- Süreç performansını değerlendirmek;
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;
- KYS yönetim sisteminin gelişimi dahilinde ihtiyaç ve fırsatları belirlemek. Analiz sonuçları ve değerlendirme aynı zamanda yılda bir yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında sunulur.

REFERANSLAR :

Veri Analizi ve İstatistik Teknikler Talimatı

9.2 - 9.2.1 İÇ TETKİK

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENLİĞİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 33 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Enstitümüzün uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin derecesini tayin etmek ve varsa hatalı kısımlarını tespit ederek gerekli düzeltici önlemleri almak, iyileştirmeleri sağlamak üzere iç tetkikler gerçekleştirilir. Belli bir birim için atanmış denetçinin denetim yapılacak birimden bağımsız olmasına dikkat edilir ve tetkikler eğitimli personel veya denetçiler tarafından yapılır.

REFERANSLAR :

İç Tetkik Prosedürü (Pr-9)

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1. Genel

Enstitü üst yönetimi; Kalite yönetim sistemini stratejik yönü ile sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini yılda en az bir kez gerektiğinde daha fazla gözden geçirmesi toplantısı düzenler. Yönetimin gözden geçirmesi toplantı öncesi duyuru yapılır, Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından sistem performans raporu hazırlanır. Risk analizleri ve değerlendirmeler belirlenir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim gözden geçirmesi toplantılarında aşağıdaki maddeleri dikkate alarak planlanmakta ve yürütmektedir;

- a) Bir önceki yönetim gözden geçirmesinde alınan aksiyonların takip durumu
- b) Kalite yönetim sistemiyle ilgili iç ve dış konulardaki değişiklikler
- c) Aşağıdaki girdi şatları da içerecek şekilde Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği hakkında bilgi veren girdiler;

- 1) İlgili taraflardan gelen müşteri memnuniyeti ve geri bildirimlerinin,
- 2) KYS sisteminin amaçlarının yerine getirilme derecelerinin ,
- 3) Ürün ve Hizmetlerin uygunluğu ve süreç performansları,
- 4)Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerinin sonuçları,
- 5) İzleme ve ölçüm sonuçları,
- 6) Denetim sonuçları,
- 7) Dış tedarikçilerin performansı

- d) Kaynakların Varlığı
- e) Risk ve Fırsatlar
- f) İyileştirme İçin Fırsatlar

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETİMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 34 /37
	KALİTE EL KİTABI	

9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

- a) Sürekli gelişim fırsatları;
- b) Kaynak ihtiyaçları da dahil olmak üzere, Kalite Yönetim Sisteminin değişim ihtiyaçları , İhtiyaç duyulan kaynaklar. Kurum; yönetimin gözden geçirme sonucunun bir kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi Yönetimi gözden geçirme toplantısı tutanakları ile sağlamıştır.

REFERANSLAR:

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreç Planı

Toplantı Tutanağı

Performans Raporu

10. İYİLEŞTİRME

10.1. GENEL

Enstitümüzde mevcut Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için yılda bir kez yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç tetkik sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları ve müşterilerden gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

REFERANSLAR :

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (Pr-8)

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü (Pr-23)

İç Tetkik Prosedürü (Pr-9)

Toplantı Tutanağı

Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

10.2 - 10.2.1 - 10.2.2. UYGUNSUZLUK ve DÜZELTİCİ FAALİYETLER

Enstitümüzde muhtemel ve karşılaşılan riayetsizliklerin nedenlerini araştırmak, tekrarını önlemek, başlatılacak faaliyetleri ve sorumlulukları belirlemek amacıyla gerekli yöntemleri belirlemiştir. Bu yöntemleri ilgili prosedürlerde tanımlamıştır.

Riayetsizliklerin incelenmesinde, düzeltici faaliyetlerin tespitinde aşağıda belirtilen temel unsurlar dikkate alınır:

- Uygunsuzluk Raporlarının Sonucu
- Yapılan Şikayetler
- İç Denetim ve Harici Denetim Raporları

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENLİĞİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 35 /37
	KALİTE EL KİTABI	

- Analiz Sonuçları
- Kısımlarda Yapılan Değişiklikler
- Bakım ve Arıza Kayıtları
- Yönetimi yürürlükte olan yasal şartlara uygunluğu sürekli olarak takip eder ve bu şartlara uygunluğu asgari yılda bir değerlendirir.

Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil, Enstitümüz:

a) Uygunsuzluğa tepki veriri ve uygulanabildiği şekilde:

1) Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyet yapar,

2) Sonuçları değerlendirir.

b) Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirir:

1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,

2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,

3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.

REFERANSLAR :

Veri Analizi ve İstatistik Teknikler Talimatı

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (Pr-8)

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü (Pr-23)

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞME

Enstitümüz sürekli olarak Kalite Yönetim sisteminin performansını etkinliğini, uygunluğunu ve yeterliliğini geliştirmektedir. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak yönetilen ihtiyaçların ve fırsatların olup olmadığını tespit etmek için Enstitü analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını ve yönetim gözden geçirmesinin çıktılarını gözden geçirmektedir ve her daim geçirecektir.

REFERANSLAR :

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (Pr-8)

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü (Pr-23)

İç Tetkik Prosedürü (Pr-9)

Toplantı Tutanağı

PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------

	TC. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO	Döküman No : 05.01.PR.01 Yayın No : 01 Yayın Tarihi : 01/01/2020 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : .../.../20... Sayfa No : 36 /37
	KALİTE EL KİTABI	

Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI

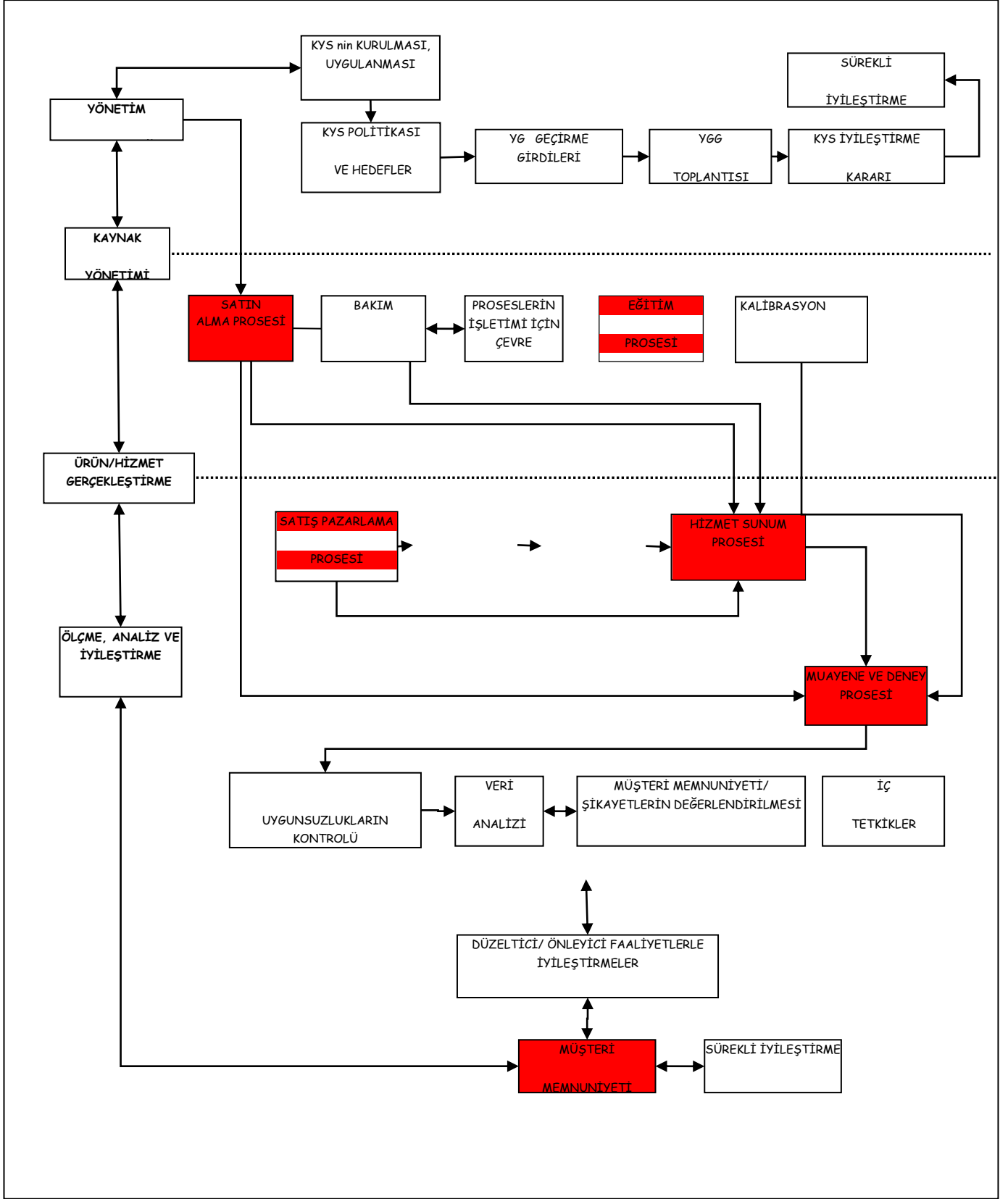
PROSES SORUMLUSU Ali Haydar KILIÇ	KURUM MÜDÜRÜ Yasin Mehdi ÇİÇEK
--------------------------------------	-----------------------------------



TC.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
GÜMÜŞHACIKÖY ÖĞRETMENEVİ VE ASO

KALİTE EL KİTABI

Döküman No : 05.01.PR.01
Yayın No : 01
Yayın Tarihi : 01/01/2020
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : .../.../20...
Sayfa No : 37 /37



PROSES SORUMLUSU
Ali Haydar KILIÇ

KURUM MÜDÜRÜ
Yasin Mehdi ÇİÇEK