



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ**

**Hizmet İçi Eğitim Programı**

**Kalite Yönetim Sistemi**

**Öğr. Gör. Mehmet Fatih KANOĞLU**



## Sunu İçeriđi

- Kalite,
- Yükseköğretimde Kalite,
- Ülkemizdeki Mevcut Durum,
- YÜK ve YÖKAK,
- Stratejik Plan,
- ISO 9001:2015 KYS,
- Üniversitemizdeki Uygulamalar ve Beklentiler



## Kalite;

- “Kalite, bir ürünün veya hizmetin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamı.”
- Juran kalite kavramını “kullanıma uygunluk ve amaca hizmet etme” olarak tanımlamıştır.
- Crosby kaliteyi “ihtiyaçlara itaat etmek ve onları karşılamak” olarak tanımlamıştır.
- Türk Standartları Enstitüsü (TSE) “Bir mal ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamı”



## Toplam Kalite Yönetimi;

Müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için kullanılan insan, iş, ürün ve/veya hizmet kalite gereksinimlerinin, **sistematik** bir yaklaşımla ve **tüm çalışanların katkıları** ile sağlanmasıdır.

Toplam kalite yönetimi; uzun dönemde müşterilerin tatmin olmasını başarmayı, kendi personeli ve toplum için yararlar elde etmeyi amaçlar ve kalite üzerine yoğunlaşır.



- **TKY'nin temel unsurları**

- 1. İnsanlar
- 2. Sürekli gelişim (Kaizen)
- 3. Tam katılım
- 4. Öğrenci



# Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Neden ve Nasıl Başladı

- Rekabet,
- Yükseköğretime ulaşılabilirliğin kolaylaşması,
- Nitelikli İnsan Gücü,
- 21. yy beklentileri,
- Değişimdeki sürat,
- Paydaş Beklentileri



## Değişim



## Yakın Gelecekte:

online destekli öğrenme

diploma yerine kısaltılmış kurslar -

sertifikalar

önceki öğrenmelerin tanınması

ortaklıklar







## YÜKSEKÖĞRETİM SİSTEMİ

Küresel eğilimler, Kaynaklar, Paydaş  
Nasıl bir mezun – Araştırma -Toplumsal katkı ?

## YÜKSEKÖĞRETİM KURUMU

### İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Misyon, Vizyon,  
Eğitim -öğretim, Araştırma, Toplumsal katkı,  
Uluslararasılaşma Politikaları  
**Performans göstergeleri**

**Tüm Süreçlerde Çevrimin  
Tamamlanması**

## DIŞ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Kurumsal Değerlendirme  
YÖKAK , EUA IEP ...

Program Değerlendirme  
MÜDEK, SABAK, EPDAD...





## **Yükseköğretim Kalite Kurulu;**

- 23 Temmuz 2015 tarihinde “Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği” kapsamında oluşturulmuştur.
- <https://yokak.gov.tr/> , <https://portal.yokak.gov.tr/>



## **Yükseköğretim Kalite Kurulu 13 üyeden oluşmaktadır.**

- YÖK'ün seçtiği üç, ÜAK'ın seçtiği üç, MEB'in seçtiği bir, MYK'yı temsilen bir, TÜSEB'i temsilen bir, TÜBİTAK'ı temsilen bir, TÜRKAK'ı temsilen bir TOBB'u temsilen bir ve **Öğrenci temsilcisi bir üye bulunmaktadır.**

## **Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun temel görevleri şunlardır;**

- Yükseköğretim kurumlarının dış değerlendirmesini yapmak,
- Akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve tanınması süreçlerini yürütmek ve
- Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak.



**YÖK VE YÖKAK Üniversiteleri izliyor:**

<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Universiteler/izleme-ve-degerlendirme-kriterleri.aspx>

<https://yokak.gov.tr/raporlar/kurum-ici-degerlendirme-raporlari>

<https://yokak.gov.tr/raporlar/kurum-gosterge-raporlari>

<https://yokak.gov.tr/raporlar/kurumsal-geri-bildirim-raporlari>





# YÖK VE YÖKAK Üniversiteleri değerlendiriyor. Karne veriyor:

Haberler > Eğitim Haberleri > YÖK üniversitelerin 2019 karnelerini açıkladı

Eğitim AA | Haber Giriş: 04.01.2021 - 12:37 | Son Güncelleme: 04.01.2021 - 13:01

## YÖK üniversitelerin 2019 karnelerini açıkladı

### YÖK

Araştırma Üniversitesi  
Misyon Farklılaşması  
Öncelikli Alanlar





## **YÖK VE YÖKAK Üniversiteleri değerlendiriyor. Karne veriyor:**

Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR),  
Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR),  
İzleme Programı,  
Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP)



## Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR);

- Kurumun yıllık i değerlendirme süreçlerini izlemek için hazırlanır.
- Kurumsal Dış Değerlendirme Programında ve/veya Kurumsal Akreditasyon süreçlerinde esas alınmak üzere kurum tarafından her yıl hazırlanır.
- KİDR'nin amacı, kurumun kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.



- Kurum ne yapmaya çalışıyor?
- *(Kurumun misyonu ve hedefleri)*
- Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor?
- *(Kurumun yönetim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetleri)*
- Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor?
- *(Kalite güvencesi süreçleri, İç değerlendirme süreçleri)*
- Kurum geleceğe yönelik süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor?
- *(Yükseköğretimin hızlı değişen gündemi kapsamında kurumun rekabet avantajını koruyabilmesi için sürekli iyileşme faaliyetleri)*



KİDR'ler 4 başlık

- A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE
- B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM
- C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME
- D. TOPLUMSAL KATKI

Her bir başlık altında **14 ölçüt**,

Her ölçüt altında **46 alt ölçüt** ve

Her ölçüt için **5 olgunluk düzeyinden** oluşur..



Tablo 1. KİDR yazımında başlık, ölçüt ve alt ölçütlerin ilişkilendirilmesi örneği

Başlık	B. Eğitim ve Öğretim	Başlıklar altında ölçütler ve alt ölçütler yer almaktadır.
Ölçüt	B.1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	Rapor yazımı ölçütler bazında gerçekleştirilecektir.
Alt Ölçüt	<u>B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi</u>	Alt ölçütler, ölçütlerin yazımında esas alınacak ve kanıtlarla desteklenen olgunluk düzeyi KGYBS üzerinden derecelendirilecektir. Alt ölçütler için ayrıca açıklama yazılmayacaktır.

- Alt ölçütlerin olgunluk düzeyinin değerlendirilmesinde kullanılan YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı 1-5 arasında derecelendirilen basamaklardan oluşmaktadır. Bir olgunluk düzeyine geçmek için önceki basamakların tamamlanması gerekir (Şekil 2).

2.seviye için; planlardan bahsedilmelidir, ölçüt kapsamındaki gelecek planları ifade

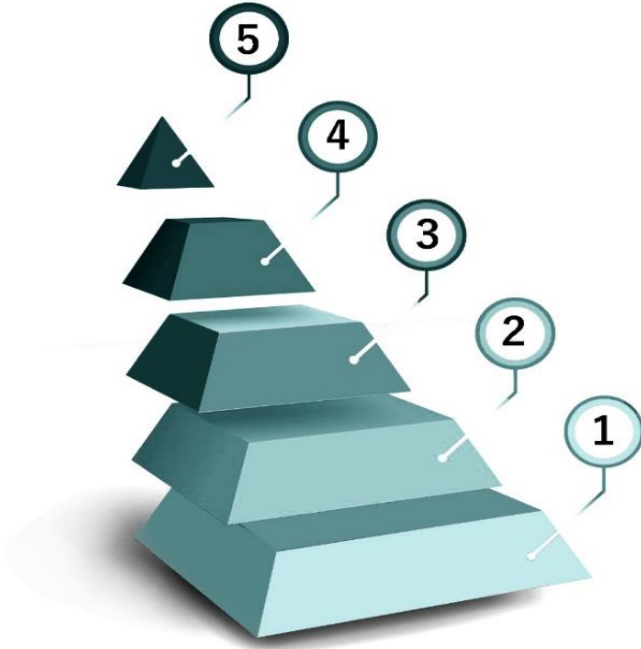
3.seviye için; uygulamaların kurumun genelini kapsadığı, kalite güvence sisteminin bir parçası olduğu kanıtlanmalıdır.

4. seviye için; sonuçların analiz edildiği ve paylaşımla (iç ve dış) birlikte değerlendirildiğinin kanıtları (analiz raporları, kullanılan anket sonuçları vb.) sunulmalıdır. Bu seviyede olmak için ölçüt kapsamındaki uygulamaların iyileştirilmiş olması gerekir. Bu nedenle raporda muhakkak yapılmış iyileştirmelerde anlatılmalıdır.

5. seviye için; uygulamanın sistematik ve sürdürülebilirliğinin nasıl güvence altına alındığı ispatlanmalıdır. Kurum kültürünün bileşeni haline gelme ve örnek gösterilebilirlik durumları

KGYBS: Kalite Güvencesi Yönetim Bilgi Sistemi





## Örnek Gösterilebilir

- 5 Kurumsal amaçlar doğrultusunda, sürdürülebilir ve olgunlaşmış (sürekli iyileştirmeyi sağlamış-PUKÖ çevrimleri tamamlanmış) uygulamalar kurumun tamamında benimsenmiş ve güvence altına alınmıştır (süreklilik, sahiplenme); kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

## Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

- 4 Tüm alanları (kurumun genelindeki tüm birimleri) kapsayan uygulamaların sonuçları ve paydaş görüşleri sistematik ve kurumun iç kalite güvencesi sistemiyle uyumlu olarak izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır(veya iç kalite güvencesi sistemini yönlendirmektedir).

## Planlama ve Uygulama

- 3 Tüm alanları/birimleri kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır (sistematik olmayan izleme, tüm uygulamalarda izleme olmaması, izlemenin iç kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olmaması).

## Planlama

- 2 Planlama (tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta (sadece mekanizma var veya fikir aşamasında) veya kısmi uygulamalar (tüm alanları ve/veya birimleri kapsamayan) bulunmaktadır.

## Çalışma Bulunmamaktadır

- 1 Planlama, tanımlı süreçler, uygulamalar veya mekanizmalar bulunmamaktadır.



Bir alt ölçütte **4 olgunluk** seviyesine karar verebilmek için;

- Uygulamaların kurumun geneline yayılmış olması,
- Uygulamalardan sonuç elde edilmiş olması,
- Bu sonuçların izleniyor olması,
- İzleme sonuçlarının ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilerek; uygulamaların iyileştiriliyor olması
- Tüm bunların kanıtlarla desteklenmesi gerekmektedir.

Bir alt ölçütte **5 olgunluk** seviyesine karar verebilmek için :

- Uygulamaların sistematikliğinin ve sürdürülebilirliğinin (PUKÖ çevriminin birkaç kez kapatılması),
- Uygulamaların kurumun genelinde katkı sağladığının ve içselleştirildiğinin,
- Örnek olabilme durumunun karşılandığının ispatlanması gerekmektedir (Bağımsız bir kurum ya da kuruluş tarafından bu durumun teyit edilmesi).





## KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU SÜREÇ YÖNETİMİ EL KİTABI

### A.5.1. ULUSLARARASILAŞMA SÜREÇLERİNİN YÖNETİMİ

PUKÖ DÖNGÜSÜ	SÜREÇ KODU	İŞ AKIŞI	TAKVİM	KAYNAKLAR	İLGİLİ BİRİM
Planlama	A.5.1.1	Uluslararası İlişkiler Ofisi Kuruluş, İşleyiş Ve Görev Yönergesinin hazırlanması, güncellenmesi	İhtiyaç duyuldukça	Uluslararası İlişkiler Ofisi Kuruluş, İşleyiş Ve Görev Yönergesi	Uluslararası ofis
Planlama	A.5.1.2	Uluslararası Ofis Organizasyon şemasının belirlenmesi	İhtiyaç duyuldukça	Organizasyon Şeması	Uluslararası ofis
Uygulama	A.5.1.3	Erasmus ve Mevlana Programlarının yürütülmesinden sorumlu Erasmus / Mevlana Koordinatörlerinin belirlenmesine ilişkin yazı gönderilmesi	Ekim	Üst yazı	Uluslararası ofis
Uygulama	A.5.1.4	Erasmus ve Mevlana Programlarının yürütülmesinden sorumlu Erasmus / Mevlana Koordinatörü belirlenmesi	Kasım	Üst yazı	Akademik birimler
Uygulama	A.5.1.5	Uluslararası İlişkiler Ofisinin birim temsilcileri ile organizasyonel yapı ve değişim programları hakkında toplantı yapması ve geri bildirim alması	Ocak	Toplantı tutanağı	Uluslararası ofis
Uygulama	A.5.1.6	Birim Erasmus / Mevlana Koordinatörlerinin akademik personele ve öğrencilere yönelik bilgilendirme toplantıları yapması	Şubat	Toplantı tutanağı, Duyuru metni	Akademik birimler
Kontrol-Önlem Alma	A.5.1.7	Birim temsilcilerinin ve paydaşların geri bildirimlerine ilişkin iyileştirme raporlarının hazırlanması	Mart	Toplantı tutanağı	Uluslararası ofis

\* Bu alt ölçütte A.5.1.1 ve A.5.1.2 işleri ihtiyaç duyuldukça, diğer işler her yıl tekrar eder ve izlenir.





# KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

## SÜREÇ YÖNETİMİ EL KİTABI

### B.1.4 ÖĞRENCİ İŞ YÜKÜNE DAYALI DERS TASARIMI

PUKÖ DÖNGÜSÜ	SÜREÇ KODU	İŞ AKIŞI	TAKVİM	KAYNAKLAR	İLGİLİ BİRİM
Planlama	B.1.4.1	Ön lisans ve lisans programlarına yatay geçiş, programlar arası yatay geçiş, dikey geçiş, çift anadal ve <u>yandal</u> programları ile değişim programlarında öğrencilik, eşzamanlı öğrenimde öğrencilik, özel öğrencilik, muafiyet ve intibak işlemleri yönergesinin hazırlanması ve güncellenmesi	İhtiyaç Duyuldukça	Ön lisans ve lisans programlarına yatay geçiş, programlar arası yatay geçiş, dikey geçiş, çift anadal ve <u>yandal</u> programları ile değişim programlarında öğrencilik, eşzamanlı öğrenimde öğrencilik, özel öğrencilik, muafiyet ve intibak işlemleri yönergesi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Planlama	B.1.4.2	Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin hazırlanması ve güncellenmesi	İhtiyaç duyuldukça	Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Planlama	B.1.4.3	Ders izlencelerinin hazırlanmasının öğretim elemanlarından talep edilmesi	Ağustos	Bologna Süreci, Resmi Yazışma	Akademik Birimler
Uygulama	B.1.4.4	Hazırlanan ders izlencelerinin akademik birimlere iletilmesi	Ağustos	Bologna Süreci, Resmi Yazışma	Akademik Birimler
Uygulama	B.1.4.5	İş yüklerinin belirlenmesine yönelik paydaş görüşlerinin alınması	Ağustos	Anket	Akademik Birimler
Kontrol-Önlem Alma	B.1.4.6	Paydaş görüşlerinin değerlendirilmesi ve iyileştirme kararlarının alınması	Akademik dönem sonları	Toplantı kararları	Akademik Birimler

\* Bu alt ölçütte yapılması beklenen tüm işler her yıl tekrar eder ve izlenir.

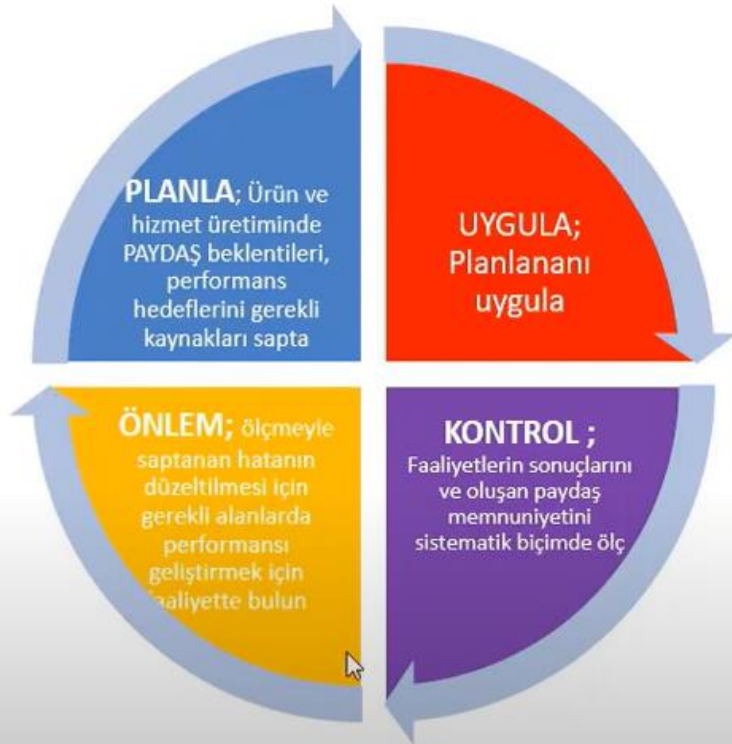


		YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME (YGG) TOPLANTISI BİRİM DEĞERLENDİRME RUBRİĞİ					
		Birim Adı: Tarih:					
Madde Nu	Madde	Maksimum Puan	Olgunluk Düzeyi				
			1 Düzye	2 Düzey	3 Düzey	4 Düzey	5 Düzey
			Planla ma yok	Planlama var, ancak uygulama yok.	Planlama ve uygulama var, ancak izleme yok	Planlama, uygulama, paydaşlarda sistemantik izleme ve önlem alma var.	Diğer birimlere örnek çalışmalar var.
1	Stratejik Plandaki hedefler ile Birim hedeflerinin ilişkisine yönelik raporlar ve kanıtların değerlendirilmesi.	5					
2	Hedef ve Eylem Planları ile sonuçlarının değerlendirilmesi	5					
3	Akreditasyona ilişkin yapılan çalışmaların değerlendirilmesi (Akademik birimler).	15					
4	Birim kalite komisyonlarının çalışmalarının değerlendirilmesi.	5					
5	Kurum İç Değerlendirme Raporundaki (KİDR) alt ölçütlere ilişkin olgunluk düzeylerinin değerlendirilmesi.	30					
6	<a href="https://kys.bozok.edu.tr/">https://kys.bozok.edu.tr/</a> adresi üzerinden yapılan süreç (prose) izleme ve ölçme sonuçlarının değerlendirilmesi (Akademik birimler).	5					
7	İç ve Dış Paydaş beklentilerine ilişkin yapılan çalışmaların değerlendirilmesi (Planla-Uygula- Kontrol Et- Önlem A1-PUKO kapsamında)	20					
8	Risk önleme faaliyetlerinin ve fırsatların değerlendirilmesi	5					
9	Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi	5					
10	Kaynakların değerlendirilmesi	5					
<b>Toplam Değerlendirme Puanı</b>		100					

\* Akademik Birimler 100 puan, idari birimler 80 puan üzerinden değerlendirilecektir.



# PUKÖ Döngüsü nedir?



Her hedef ve her süreçte PUKO döngüsü kullanılmalı;

Planla; Ürün ve hizmet üretiminde PAYDAŞ beklentileri, performans hedeflerini gerekli kaynakları sapta

Uygula; Planlanana uygula

Kontrol ; Faaliyetlerin sonuçlarını ve oluşan paydaş memnuniyetini sistematik biçimde ölç

Önlem; ölçmeyle saptanan hatanın düzeltilmesi için gerekli alanlarda performansı geliştirmek için faaliyette bulun



## Rubrik Nedir?

- Ayrıntılı puanlama araçlarıdır?
- Değerlendirmeden önce, değerlendirmeye esas ölçütlerin belirlenmesidir?
- Değerlendiren** ve **değerlendirilen** arasında yapılan, ürünün ve sürecin kalitesini belirlemeye yönelik bir sözleşmedir?



# Rubrik Nedir?

Rubriklerde gözlenen her bir özelliğin hangi aralıkta puanlanacağı ve gözlenen her bir özelliğin hangi düzeyine hangi puanın verileceği tanımlanır



# RUBRİK PUANLAMA

- Liderlik, Yönetim ve Kalite **350 puan**
- Eğitim-Öğretim **400 puan**
- Araştırma-Geliştirme **150 puan**
- Toplumsal Katkı **100 puan**





BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER	ÖLÇÜT TOPLAM PUAN
<b>LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE</b>	A1- Liderlik ve Kalite	--
	A2- Misyon ve Stratejik Amaçlar	--
	A3- Yönetim Sistemleri	--
	A4- Paydaş Katılımı	--
	A5- Uluslararasılaşma	--
<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b>	B1- Programların Tasarımı Ve Onayı	60
	B2- Öğrenci Kabulü ve Gelişimi	40
	B3- Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme Ve Değerlendirme	80
	B4- Öğretim Kadrosunun Yetkinliği Ve Mesleki Gelişimi	60
	B5- Öğrenme Kaynakları	80
	B6- Program Amaç ve Hedeflerinin İzlenmesi Ve Güncellenmesi	80
<b>ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME</b>	C1- Araştırma Stratejisi	30
	C2- Araştırma Kaynakları	40
	C3- Araştırma Yetkinliği	40
	C4- Araştırma Performansı	40
<b>TOPLUMSAL KATKI</b>	D1- Toplumsal Katkı Politikası	30
	D2- Toplumsal Katkı Kaynakları	20
	D3- Toplumsal Katkı Performansı	50



## KAP Programı

Kurumsal Akreditasyon Programı değerlendirmesi sonucunda puan aralığı;

- 800 ile 1000 arasında olan kurumlara **tam akreditasyon** (5 yıl)
- 600 ile 799 arasında olan kurumlara **koşullu akreditasyon** (2 yıl) verilmesi planlanmaktadır.
- Puanı 600'den az olan kurumlar ise değerlendirme dıőı olarak değerlendirilecek ve iyileştirme süreçlerinde bu kurumlara **destek** sağlanacaktır

5018 sayılı Kamu Mali  
Yönetimi ve Kontrol  
Kanunu

TS EN ISO 9001:2015  
Kalite Yönetim Sistemi

Stratejik  
Plan

Yükseköğretim Kalite Güvence  
Yönetmeliği, Kurumsal Dış  
Değerlendirme Ölçütleri,



# Stratejik Yönetim

## Stratejik Yönetim ABC'si

A.Neredesiniz?

B.Nereye gitmek istiyorsunuz?

C.Nasıl gideceksiniz?

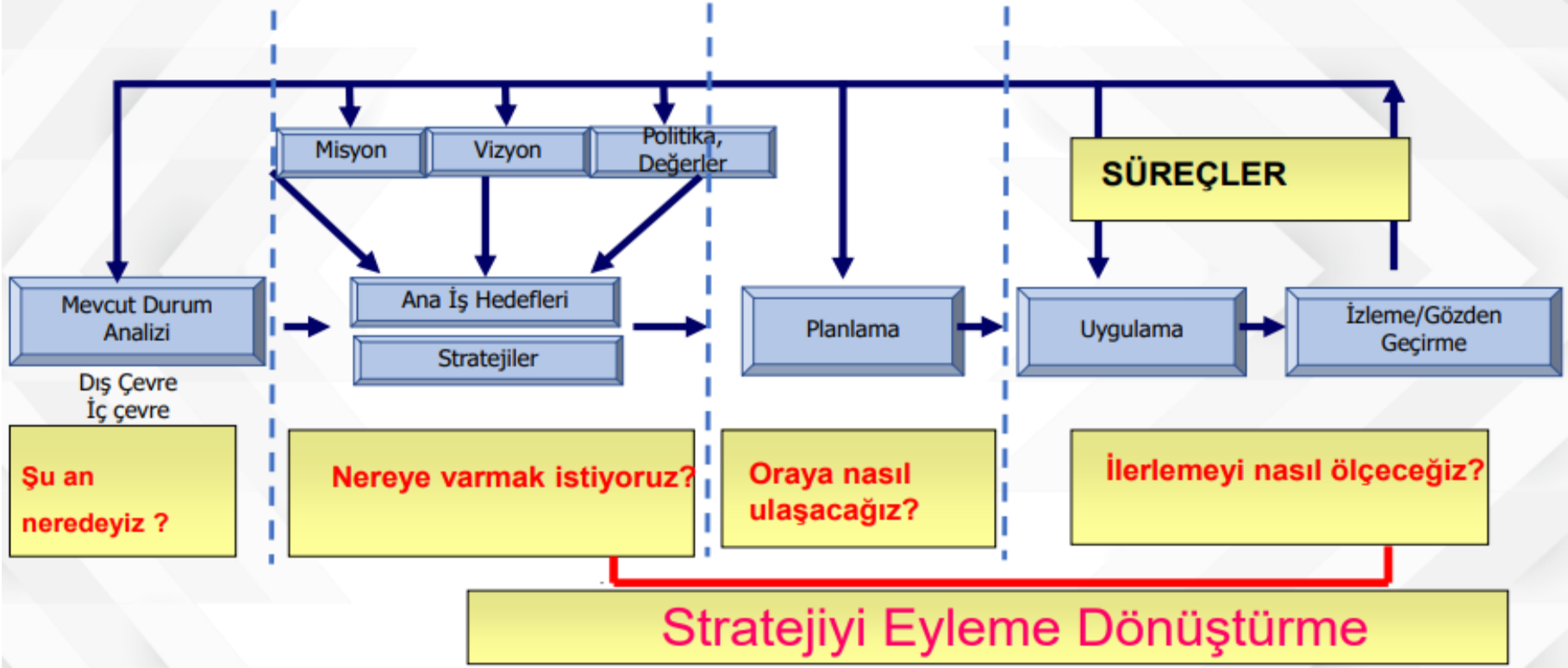
D.Ne kadar yaklaştığınızı nasıl anlayacaksınız?

## Stratejik Yönetim Çevrimi

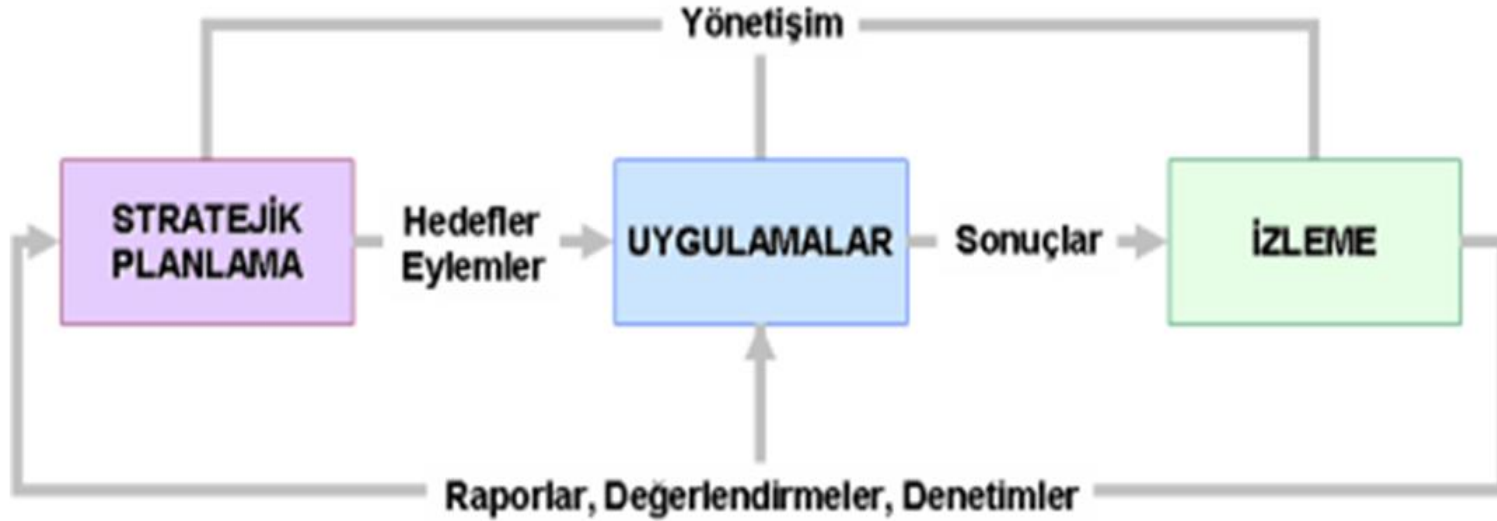
- Şu an neredeyiz?
  - iç çevre analizi
  - dış çevre analizi
  - ilgili taraf beklentileri
- Nereye varmak istiyoruz?
  - misyon, vizyon, değerler
  - Stratejik amaç, hedefler
- Oraya nasıl ulaşacağız?
  - Eylem planları
- İlerlemeyi nasıl ölçeceğiz?
  - izleme, raporlama



## Stratejik Yönetim Çevrimi



# Stratejik Yönetim Süreci



- ✓ Bir organizasyonda amaçların gerçekleştirilmesi için stratejiler oluşturulurken ilk aşamada bu stratejilerin bir planlaması yapılır, daha sonra bu planlanan stratejiler uygulanır ve son aşamada ise uygulama sonuçları gözden geçirilir ve denetlenir.



# ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

- ISO, merkezi İsviçre Cenevre'de bulunan Uluslararası Standartlar Organizasyonu olup, 157 ülkenin ulusal standart organizasyonlarının dünya çapında bir federasyonu niteliğindedir.

# Temel Öğeleri







- TS EN ISO 9001:2015 KYS'nin ana maddeleri on adettir. ISO 9001:2015'in ilk üç maddesi kapsam, atıf yapılan standartlar, terimler ve tariflerden oluşur. Kalan 7 madde ise icraya yönelik maddelerdir.

PLANLA			UYGULA		KONTROL ET	ÖNLEM AL
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMLI</b>	<b>5. LİDERLİK</b>	<b>6. PLANLAMA</b>	<b>7. DESTEK</b>	<b>8. OPERASYON</b>	<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>	<b>10. İYİLEŞTİRME</b>
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	5.1 Liderlik ve Taahhüd	6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	7.1 Kaynaklar	8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	10.1 Genel
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	5.2 Politika	6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	7.2 Yetkinlik	8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	9.2 İç Tetkik	10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	5.3 Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar	6.3 Değişikliklerin Planlanması	7.3 Farkındalık	8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi	10.3 Sürekli İyileştirme
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri			7.4 İletişim	8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü		
			7.5 Dokümanlar Edilmiş Bilgi	8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu		
				8.6 Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu		
				8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü		



# BİRİMLERDEN BEKLENTİLERE İLİŞKİN İŞLEM BASAMAKLARI

- Üniversitenin Misyonu, Vizyonu, Politikaları ve Stratejik Planının değerlendirilmesi
- Organizasyon Şeması, Görev Tanımları, İş Akışları
- Komisyonun oluşturulması
- Paydaşların belirlenmesi
- Paydaş Beklentilerinin Ölçülmesi, Analiz Edilmesi
- Hedeflerin Belirlenmesi
- Hedef Eylem Planlarının Belirlenmesi
- Süreçlerin İyileştirilmesi
- Risklerin Belirlenmesi (Önleyici Faaliyetler)
- Düzeltici Faaliyetlerin Belirlenmesi

PUKÖ  
KAPSAMINDA



<http://bozok.edu.tr/upload/dosya/qxuh.doc>

Kalite Hedeflerini Hazırlarken:

## Kaynaklar:

Stratejik Plan

YÖKAK- KİDR Göstergeler Değerleri

YÖK İzleme Kriterleri

Avesis

Memnuniyet Anketleri

Paydaş Beklentileri

Süreçler

### AKILLI HEDEFLER BELİRLEME

<b>S</b>	Belirgin (Specific): Hedefler belirgin olmalı, açık olarak tanımlanmalıdır. Ne, ne zaman, nerede, nasıl, kiminle gibi sorularını yanıtlanmalıdır.
<b>M</b>	Ölçülebilir (Measurable): Hedefler ölçülebilir olmalıdır. Hedefler sayısal olarak ifade edilebilmelidir..
<b>A</b>	Ulaşılabilir (Attainable): Hedefler ulaşılabilir olmalıdır. Çalışanlar tarafından hedefi gerçekleştirmek ulaşılabilir boyutta olmalıdır.
<b>R</b>	Gerçekçi (Realistic): Hedefler gerçekçi olmalıdır. İşletmenin kaynaklarına uygun gerçekçi bir plan üzerine kurulmalıdır.
<b>T</b>	Zaman Sınırlı (Time Bounded): Hedefler zaman sınırlı olmalıdır. Hedeflere ulaşmak için gerekli olan zaman süreci tanımlanmalıdır.





<http://bozok.edu.tr/upload/dosya/e27n.doc>

Hedef Eylem Planı



<https://bozok.edu.tr/upload/dosya/gdfp.xlsx>

Risk Tespit Seviye Eylem Formu

## **Risk Kaynakları:**

Stratejik Plan

Durum Analiz Raporları

İş Akışları

İş Güvenliği Raporları



# Hedeflere İlişkin Risklerin Belirlenmesi

- Stratejik ve operasyonel hedeflere ulaşma yolunda neler yanlış gidebilir?
- Hangi varlıklarımız kritik öneme sahiptir, varlıkların kaybedilmesi veya ciddi boyutta zarar görmesine neden olabilecek şeyler nelerdir?
- Faaliyetlerimiz hangi durum ya da olaylar karşısında aksayabilir?
- Paydaşlarımız kimlerdir ve faaliyetlerimiz üzerindeki etkileri veya faaliyetlerimizin paydaşlar üzerindeki etkileri neler olabilir?
- Faaliyetlerin etkin, ekonomik ve verimli yürütülmesini neler engelleyebilir? Hangi olağandışı durumlar faaliyetleri tehdit edebilir?
- Hangi koşullarda itibar kaybı ile karşılaşılabilir?



# Hedeflere İlişkin Risklerin Belirlenmesi

- Yasal gereklilikler nelerdir, hangi koşullarda yasal müeyyideler ile karşı karşıya kalabiliriz?
- Birimdeki faaliyetlerin amaç ve hedeflerden uzaklaşmasına neden olacak örgütsel zafiyetler nelerdir?
- En fazla harcama yaptığımız alanlar hangileridir, bütçeden sapmaya neden olabilecek faktörler nelerdir?
- En kritik bilgi kaynaklarımız nelerdir? Birimin kaynak kısıtları nelerdir?
- Zayıf olduğumuz alanlar nelerdir?





## İş Akışlarına İlişkin Risklerin Belirlenmesi

- İş adımı doğru yerde mi?
- Daha uygun bir yerde olabilir mi?
- İş adımı kendisinden önce ve sonra gelen iş adımları ile uyumlu mu?
- İş adımı ekonomik ve verimli yürütülüyor mu?
- İş adımı yetkili kişilerce mi gerçekleştiriliyor?
- İş adımı yetkin kişilerce (nitelik ve sayısı) mi gerçekleştiriliyor?
- İş adımı manuel mi yürütülüyor?
- Ne tür hatalar yapılabilir?
- İş adımında kullanılan kaynak ya da varlıklar zarar görebilir mi?
- İş adımında kullanılan sistem/donanım/yazılım çökebilir mi?
- İş adımında bir hata olur ise süreçte yer alan diğer adımlar etkilenebilir mi?



# İş Akışlarına İlişkin Risklerin Belirlenmesi

- İş adımının çıktıları var mı?
- Bu çıktılar hangi koşullarda hatalı olabilir?
- Hangi koşullarda çıktı alınamayabilir?
- İş adımının girdileri var mı?
- Bu girdiler hatalı olabilir mi?
- Girdilerin hatalı olması iş adımını ve çıktıyı nasıl etkiler?
- İş adımı veya iş adımlarında yaşanan kronik sorunlar veya zafiyetler var mı?
- İş adımı hangi koşul/durumlarda gerçekleştirilemez?
- İş adımı hangi koşullarda/durumlarda hatalı ya da eksik gerçekleştirilebilir?



# İLGİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ

Ankete Katılmayı Unutmayalım!