



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ

Hizmet İçi Eğitim Programı

Kalite Yönetim Sistemi

Öğr. Gör. Mehmet Fatih KANOĞLU



Sunu İçeriği

- Kalite,
- Yükseköğretimde Kalite,
- Ülkemizdeki Mevcut Durum,
- YÖK 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

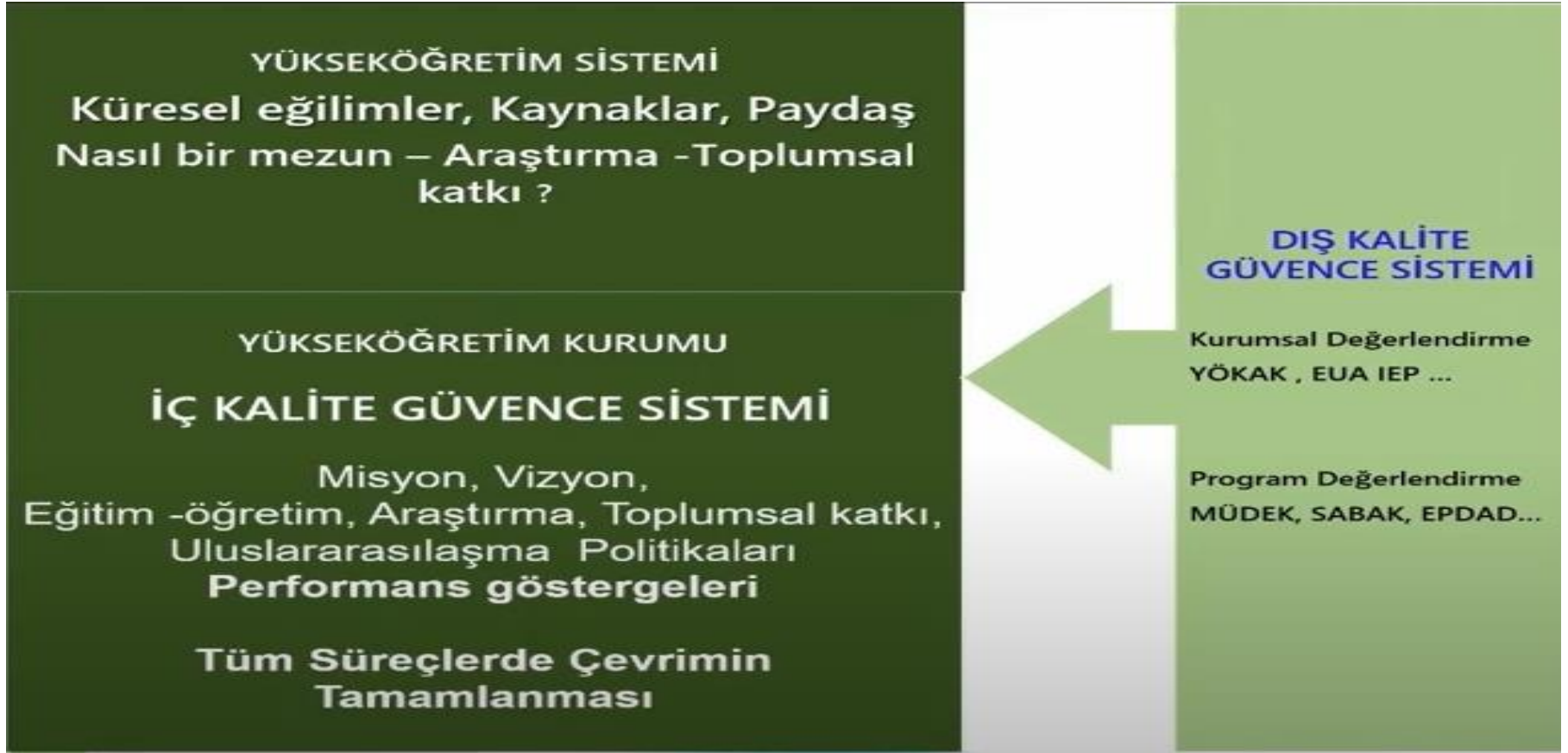


Yükseköğretimde Kalite Süreçleri Neden ve Nasıl Başladı

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

Değişim





Yükseköğretim Kalite Kurulu;

- 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği” kapsamında oluşturulmuş daha sonra 1 Temmuz 2017 tarihli 7033 sayılı 'Sanayinin Geliştirilmesi ve Üretimin Desteklenmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun' ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na eklenen Ek Madde 35 hükümlerine göre yeniden düzenlenmiştir.
- <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:

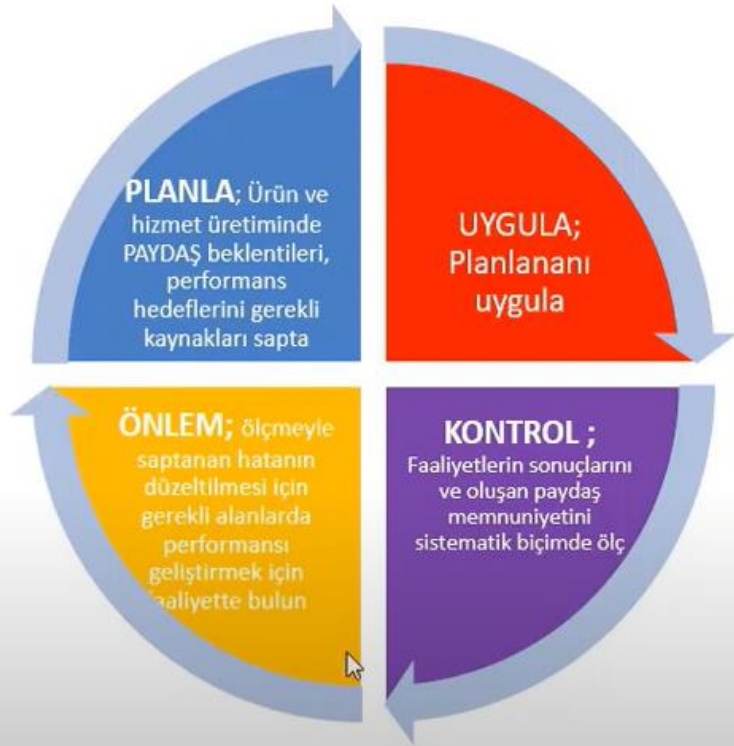
Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR),
Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR),
İzleme Programı,
Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP)

Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR);

- Kurumun yıllık iç 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)*

PUKÖ Döngüsü nedir?



Her hedef ve her süreçte PUKO döngüsü kullanılmalı;

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

Uygula; Planlananı uygula

Kontrol ; Faaliyetlerin sonuçlarını ve oluşan paydaş memnuniyetini sistematik biçimde ölç

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



KİDR'ler 5 başlık

- Kalite Güvencesi Sistemi,
- Eğitim ve Öğretim,
- Araştırma ve Geliştirme,
- Toplumsal Katkı ve
- Yönetim Sistemi

Herbir başlık altında 22 ölçüt,

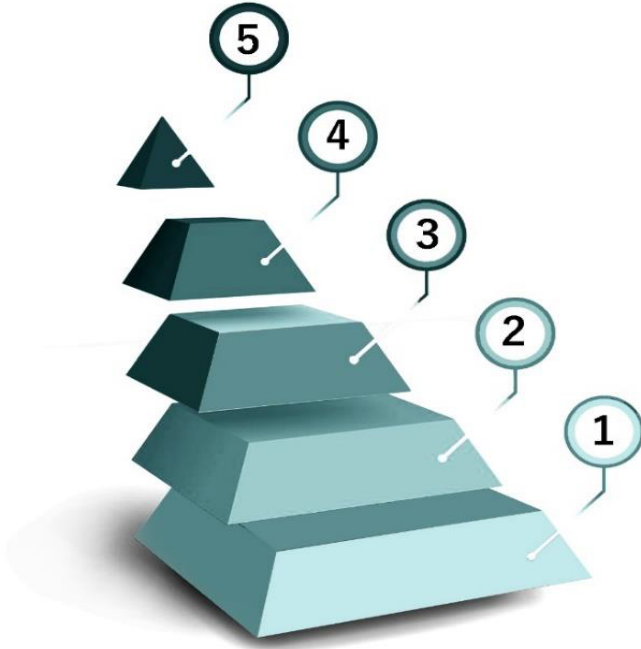
Her ölçüt altında 58 alt ölçüt ve

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 Programların Tasarımı ve Onayı	Rapor yazımı ölçütler bazında gerçekleştirilecektir.
Alt Ölçüt	B.1.2. Program amaçları, çıktıları ve programın TYYÇ uyumu	Alt ölçütler, ölçütlerin yazımında esas alınacak ve kanıtlarla desteklenen olgunluk düzeyi KGYBS üzerinden derecelendirilecektir. Alt ölçütler için ayrıca açıklama yazılmayacaktır.

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.



		YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME (YGG) TOPLANTISI BİRİM DEĞERLENDİRME RUBRİĞİ					
		Birim Adı: Tarih:					
Madde Nu	Madde	Maksimum Puan	Olgunluk Düzeyi				
			1 Düzey Planla ma yok	2 Düzey Planlama var, ancak uygulama yok.	3 Düzey Planlama ve uygulama var, ancak izleme yok	4 Düzey Planlama, uygulama, paydaşlarda sistematiik izleme ve önlem alma var.	5 Düzey 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 değerlendirmesi.	5					
5	Kurum İç Değerlendirme Raporundaki (KİDR) alt ölçütlere ilişkin olgunluk düzeylerinin değerlendirilmesi.	30					
6	https://kys.bozok.edu.tr/ adresi üzerinden yapılan süreç (process) izleme ve ölçme sonuçlarının değerlendirilmesi (Akademik birimler).	5					
7	İç ve Dış Paydaş beklentilerine ilişkin yapılan çalışmaların değerlendirilmesi (Planlama-Uygulama-Kontrol Et-Onlem Al-PUKO kapsamında)	20					
8	Risk önleme faaliyetlerinin ve fırsatların değerlendirilmesi	5					
9	Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi	5					
10	Kaynakların değerlendirilmesi	5					
Toplam Değerlendirme Puanı		100					

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

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

- Kalite Güvencesi 200 puan
- Eğitim-Öğretim 400 puan
- Araştırma-Geliştirme 150 puan
- Toplumsal Katkı 100 puan
- Yönetim Sistemi 150 puan



BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER	ÖLÇÜT TOPLAM PUAN
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ	A1- Misyon ve Stratejik Amaçlar	60
	A2- İç Kalite Güvencesi	60
	A3- Paydaş Katılımı	40
	A4- Uluslararasılaşma	40
EĞİTİM VE ÖĞRETİM	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
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	C1- Araştırma Stratejisi	30
	C2- Araştırma Kaynakları	40
	C3- Araştırma Yetkinliği	40
	C4- Araştırma Performansı	40
TOPLUMSAL KATKI	D1- Toplumsal Katkı Politikası	30
	D2- Toplumsal Katkı Kaynakları	20
	D3- Toplumsal Katkı Performansı	50
YÖNETİM SİSTEMİ	E1- Yönetim ve İdari Birimleri Yapısı	30
	E2- Kaynakların Yönetimi	20
	E3- Bilgi Yönetim Sistemi	40
	E4- Destek Hizmetleri	20
	E5- Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik	40



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 dışı 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?

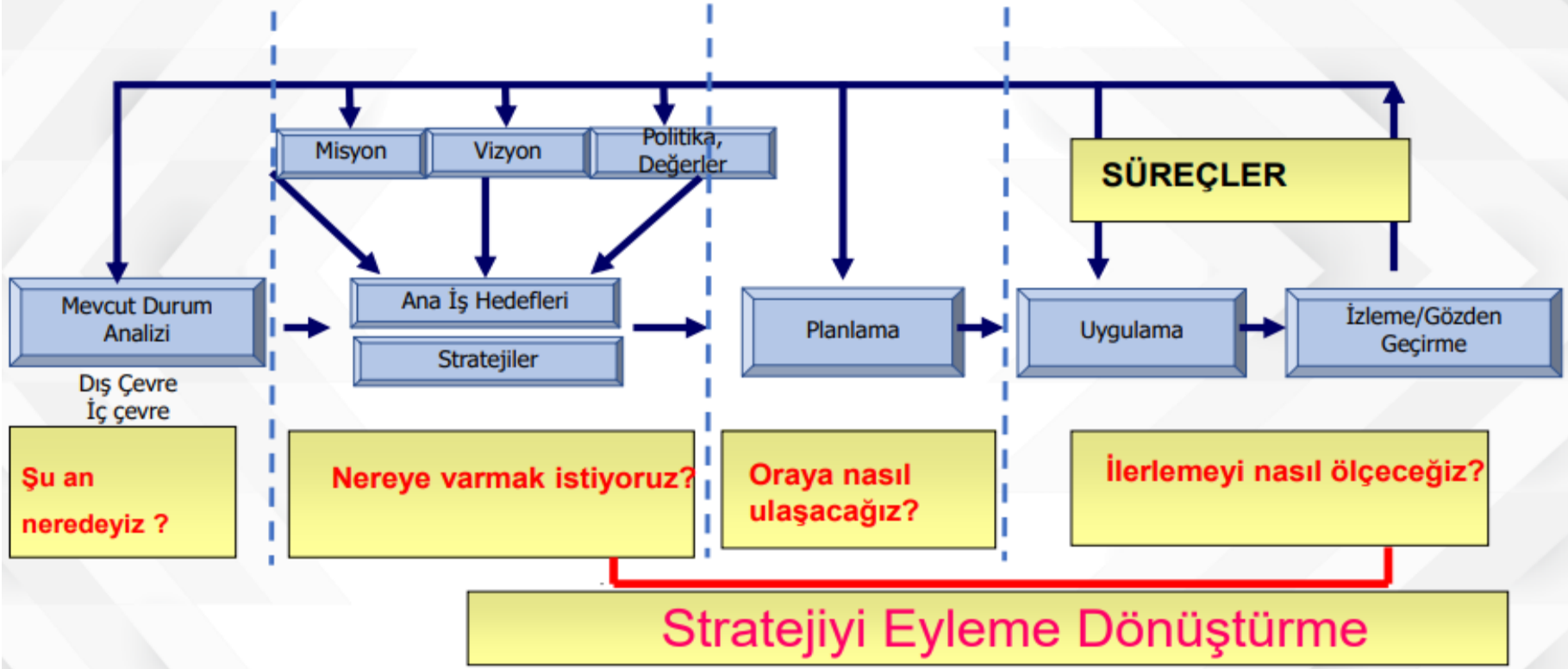
C.Nasıl gideceksiniz?

D.Ne kadar yaklaştığınızı nasıl anlayacaksınız?

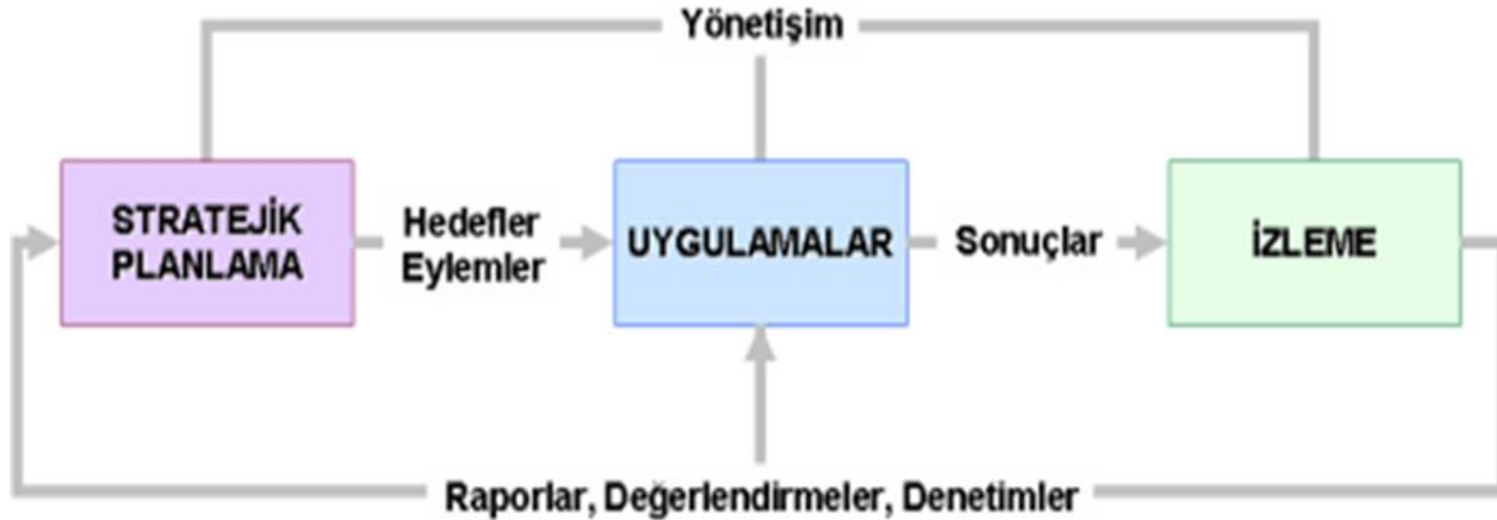
Stratejik Yönetim Çevrimi

- 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
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ	5. LİDERLİK	6. PLANLAMA	7. DESTEK	8. OPERASYON	9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	10. İYİLEŞTİRME
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 Hedefleri

Kaynaklar:

Stratejik Plan <http://bozok.edu.tr/upload/dosya/q4q4.pdf>

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

YÖK İzleme Kriterleri

<https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/2020/universite-izleme-ve-degerlendirme-genel-raporu-2019.pdf>

<https://www.yok.gov.tr/Documents/Universiteler/izleme-ve-degerlendirme-kriteri/2019/yozyat-bozok-universitesi.pdf>

Birime Özel Hedefler



<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

KİDR Gösterge Değerleri

Durum Analiz Raporları

Süreç Yönetimine İlişkin

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!