



İZMİR  
KÂTİP ÇELEBİ  
ÜNİVERSİTESİ

***Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı***

<http://strateji.ikc.edu.tr>  
[strateji@ikc.edu.tr](mailto:strateji@ikc.edu.tr)

# KALİTE SİSTEMLERİ EĞİTİMİ



**Uğur KILIÇ**

Endüstri Mühendisi / Birim Sorumlusu

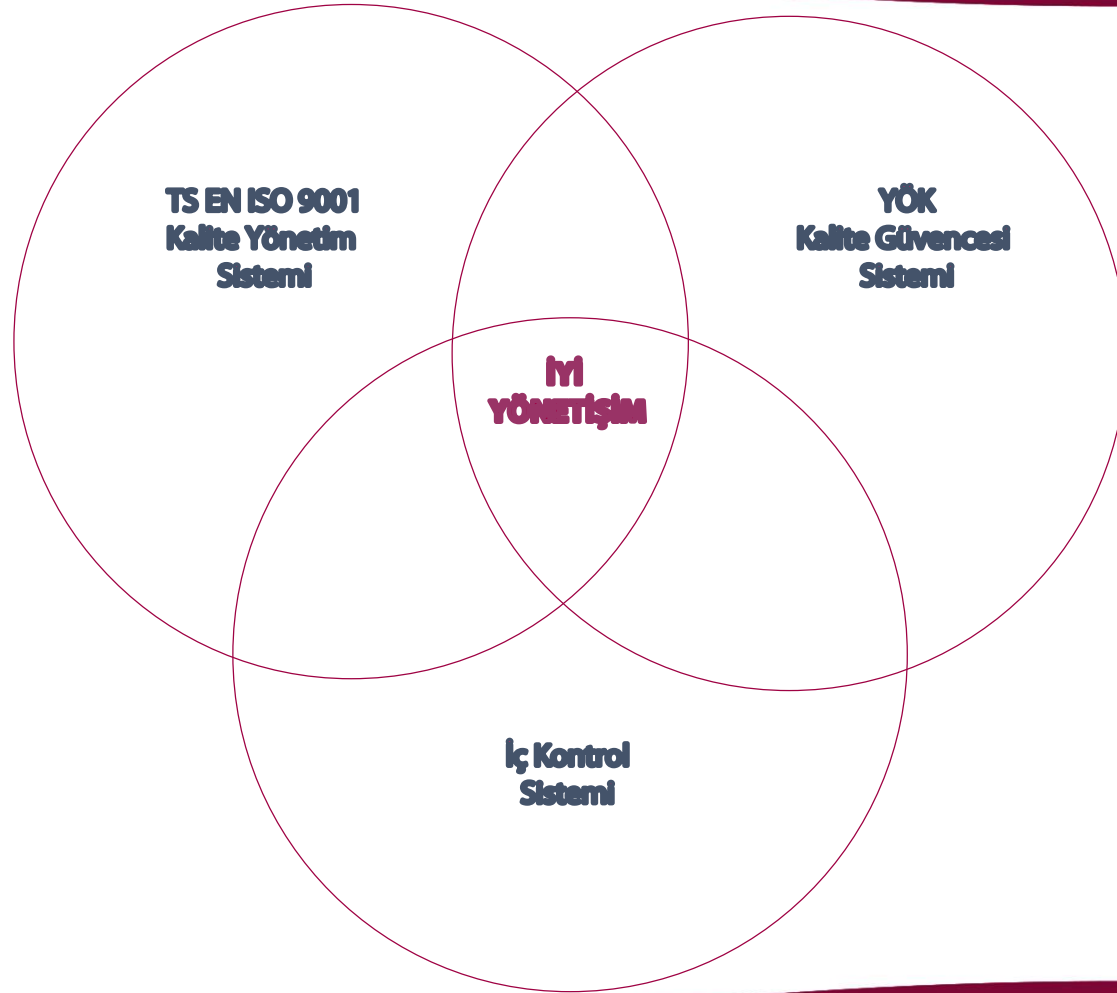
Kalite Sistemleri Birimi

# SUNUM

- ❖ Eğitim Amacı ve Kalite Yönetim Sistemi
- ❖ TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standardı
- ❖ YÖK Kalite Güvencesi Sistemi (YÖK KGS)
- ❖ Soru – Cevap



# EĞİTİMİN AMACI & KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ



## Kalite Yönetim Sistemi (KYS);

- ✓ İşlerin standartlaştırılmasını,
- ✓ Kişiyeye bağımlılığın en aza indirgenmesini,
- ✓ Yeni çalışanların uyum süresinin azaltılmasını,
- ✓ Aynı, ölçülebilir, karşılaştırılabilir metrikler üzerinden değerlendirmeyi,
- ✓ Proaktif (Önleyici) yaklaşımın kurum kültürüne kazandırmayı,
- ✓ Sağlıklı bilgi akışını sağlar.

## TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı ise;

- ✓ Kurumun mal veya hizmet üretimindeki tüm aşamaları belirleyerek, **Kurumun kullanma kılavuzunu** oluşturmayı,
- ✓ Her defasında aynı kalitede sonucun alınacağı **prosesleri** yaratmayı amaçlamaktadır.

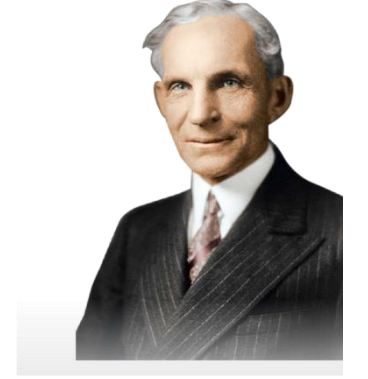


## ANA AMAÇ

Uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak;

**Kurumun hizmet kalitesinin sürekliliğini** sağlamaktır.





***Kalite, kimse bakmadığında da doğru olanı yapmaktır.***

*Henry Ford*

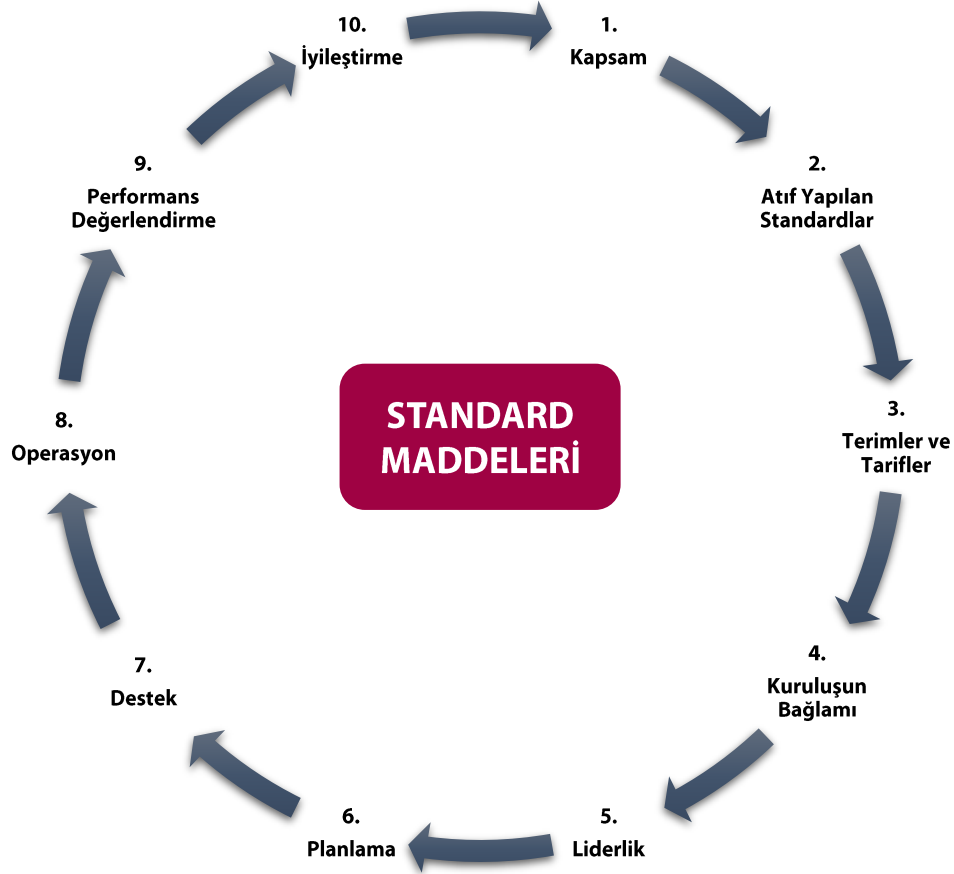


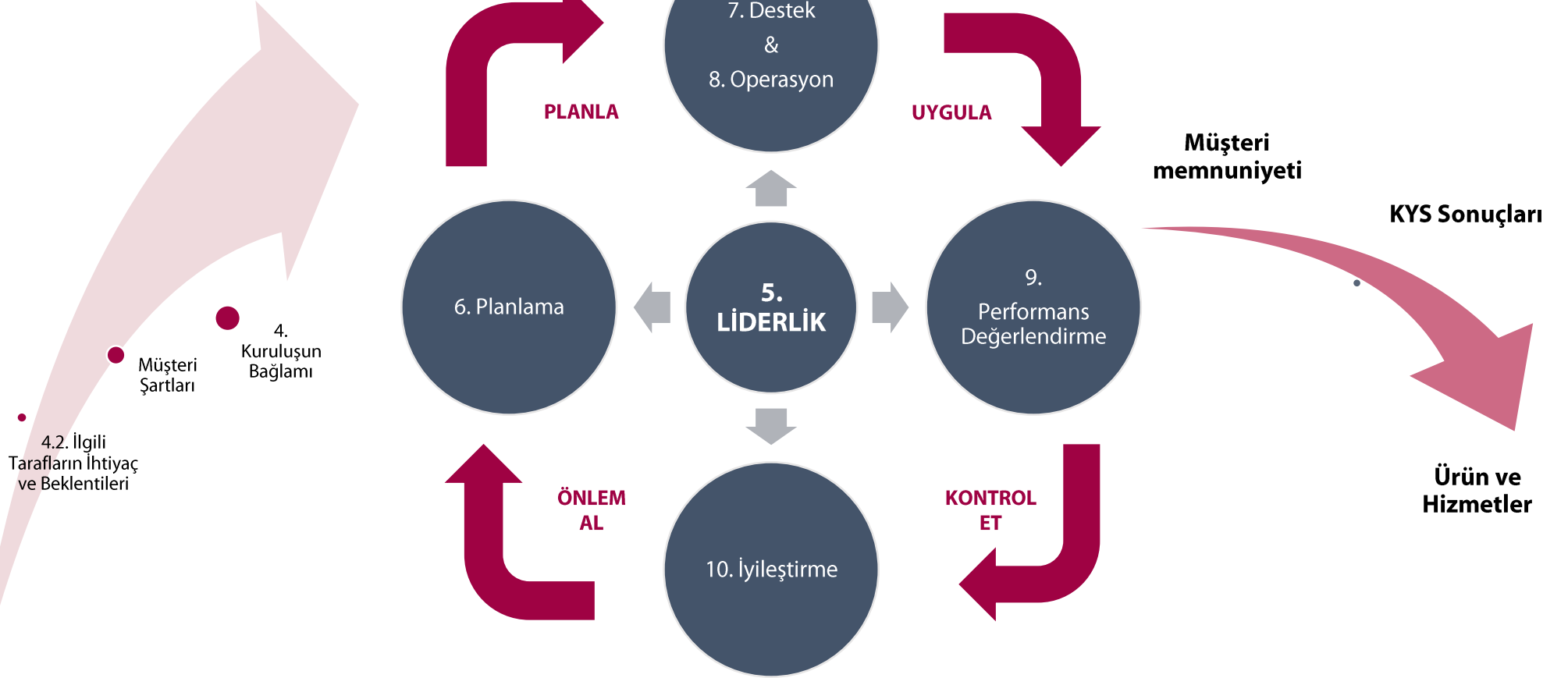
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNDE  
SAĞLAM BİR YAPI OLUŐTURMAK İÇİN  
ETKİN BİR DOKÜMANTASYONA  
SAHİP OLMAK GEREKİR.**



# TS EN ISO 9001:2015

## GENEL BAKIŞ





## 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

- ✓ Kurum, stratejik yönüne ve amacına etki eden **iç ve dış konuları (durumları)** belirleyerek **Kalite Sistemlerinin** arzu edilen sonucuna/sonuçlarına ulaşma yeteneklerini tespit etmeli;
  - ✓ İç ve dış konularla ilgili bilgiler izlenmeli ve gözden geçirilmelidir.

#### KURUMA AİT BELGELER

- 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan (C. Durum Analizi)
- Yılı İdare Faaliyet Raporu
- Yılı Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Yılı Birim Faaliyet Raporları

#### İÇ KONULAR

- Kurumsal Değerler
- Kurumsal Bilgi
- Kurum Kültürü
- Kuruluş Performansı
- Kurumun Yapısı

#### DIŞ KONULAR

- Yasal Konular
- Teknoloji
- Rekabet Durumu
- Pazar
- Kültür
- Sosyal ve Ekonomik Çevre



## 4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

- ✓ İlgili tarafların (**İç ve Dış Paydaşların**) gereksinimleri (ihtiyaçlar ve beklentiler) belirlenmelidir.

### KURUMA AİT BELGELER

- 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan (**C. Durum Analizi – 6. Paydaş Analizi & 11. Tespitler ve İhtiyaçların Anlaşılması**)

#### İÇ PAYDAŞLAR

- Akademik Personel
- İdari Personel
- Emekli Personel

#### DIŞ PAYDAŞLAR

- Öğrenciler
- Öğrenci Aileleri
- Mezunlar
- Tedarikçiler
- Hastalar
- İşverenler
- Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları ile STK vb.

## 4.4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSELERİ

Kurum, yürüttüğü tüm faaliyetlerin kalite sistemlerine uygun olarak işlediğini güvence altına almak amacıyla, ihtiyaç duyulan prosesleri belirlemeli ve

- ✓ Proses girdileri ve beklenen çıktıları belirlemeli
- ✓ Proseslerin sırasını ve etkileşimlerini belirlemeli
- ✓ Uygulanması ve kontrol için gereken kriter ve metotları belirlemeli
- ✓ Kaynak ihtiyacını belirlemeli
- ✓ Sorumluluk ve yetkilendirmeleri yapmalı
- ✓ Risk ve fırsatları ele almalı
- ✓ Prosesleri değerlendirmeli ve ihtiyaç duyulan değişiklikleri uygulayarak prosesleri iyileştirilmelidir.

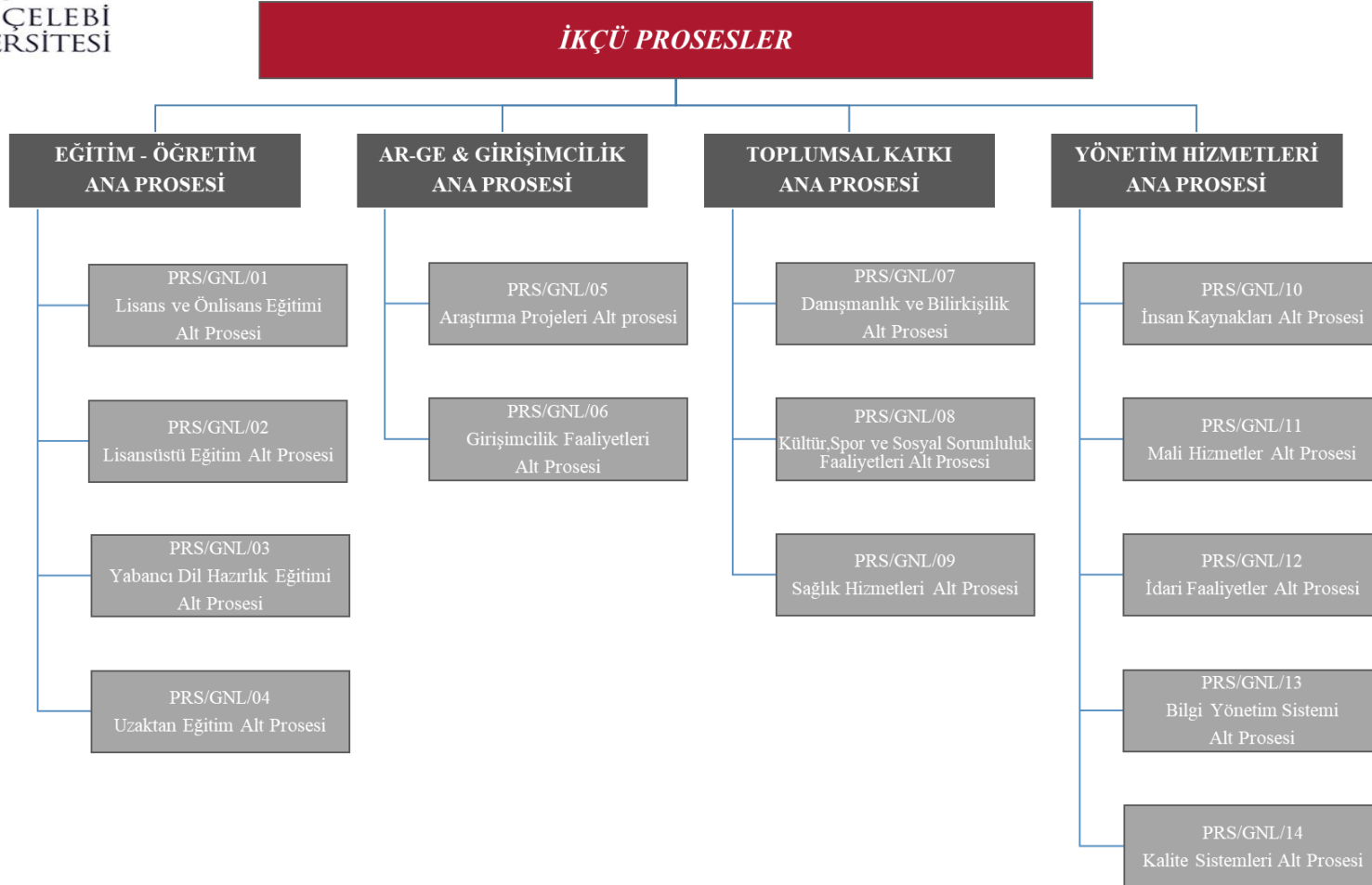
KURUMA  
AİT  
BELGELER

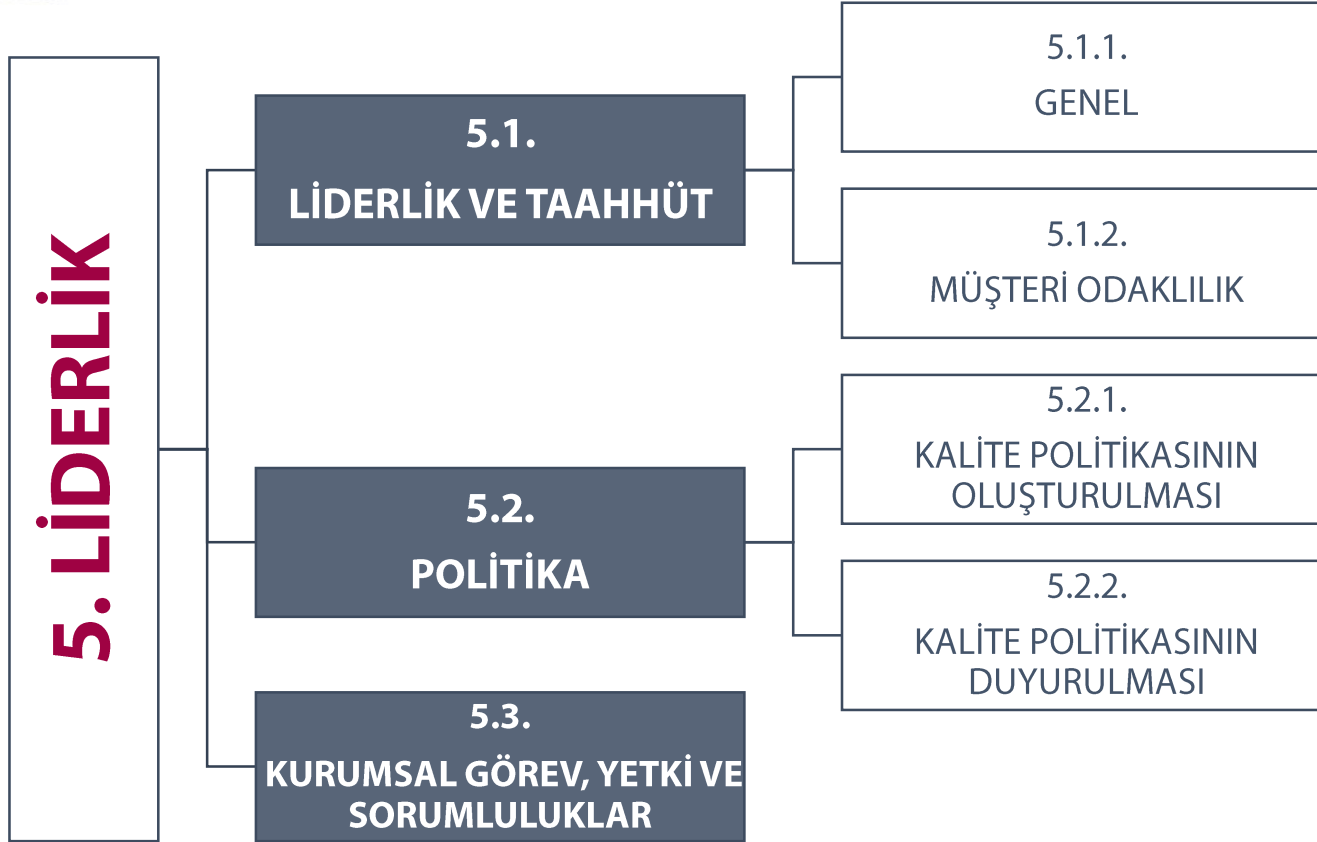
- 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan (**C. Durum Analizi – 5. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi**)

### ANA PROSELER

- Eğitim – Öğretim
- Araştırma – Geliştirme ve Girişimcilik
- Toplumsal Katkı
- Yönetim Hizmetleri







## 5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

### 5.1.1. GENEL

Birim Amiri;

- ✓ KYS'nin etkinliği için sorumluluk almalı,
- ✓ Kuruluşun içeriği ve stratejik yönü ile uyumlu Kalite Politikasının duyurulmasını sağlamalı,
- ✓ KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunu sağlamalı,
- ✓ Proses yaklaşımını ve risk tabanlı düşünmeyi teşvik etmeli,
- ✓ Kaynak sağlamalı,
- ✓ Etkin KYS şartlarına uygunluğun önemini iletmeli,
- ✓ KYS'nin istenen sonuçlara ulaşmasını güvence altına almalı,
- ✓ Kişilerin katılımını sağlamalı,
- ✓ İyileştirmeyi teşvik etmeli,
- ✓ Liderlik göstermeli, destek vermeli...



*Her başarılı kalite devrimi, **üst yönetimin katkısı** ile olmuştur.*

*Joseph M. Juran*



## 5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

- ✓ Müşteri şartları ile yasal ve düzenleyici şartlar belirlenmeli, anlaşılmalı ve sürekliliği sağlanmalı,
- ✓ Müşteri memnuniyetine yönelik risk ve fırsatlar belirlenmeli,
- ✓ Müşteri memnuniyetinin sürekliliği sağlanmalı...



## 5.2. POLİTİKA

### 5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

### 5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

#### **Kalite politikası;**

- ✓ Dokümente edilmiş bilgi olarak var olmalı ve sürdürülmeli,
- ✓ Birim içinde duyurulmalı, anlaşılmalı ve uygulanmalı,
- ✓ İlgili taraflar için ulaşılabilir olmalı...



## 5.3. KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

### **Birim Amiri;**

- ✓ Birim içinde ilgili görevler için sorumluluk ve yetki atamalı, iletildiğinden ve anlaşıldığından emin olmalı

## • PLANLA (6)

### STRATEJİK PLAN

Üniversitenin misyon, vizyon, amaç, hedef, temel ilke ve politikalarını, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek stratejiler ile kaynak dağılımını içeren plan

### YILI ÇALIŞMA PLANLARI

Kurumsal ve birim düzeyinde oluşturulacak çalışma planları

## • UYGULA (7 & 8)

### PERFORMANS PROGRAMI

Üniversitenin program dönemine ilişkin amaç ve hedeflerini, bu hedeflere ulaşmak için yürütecekleri faaliyetler ile bunların kaynak ihtiyacını ve performans göstergelerini içeren programı

### ANA PROSESLER (FAALİYET ALANLARI)

Tüm birimlerimizin sorumlulukları ve mevzuat hükümleri çerçevesinde yürüttüğü faaliyetler

## • ÖNLEM AL (10)

### YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

Çıktı ve sonuçların sürekli iyileştirme prensibi doğrultusunda gerçekleştirilen toplantılar

### UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER

Tüm tetkik ve denetim sonuçlarında tespit edilen ve kayda alınan durumlar

## • KONTROL ET (9)

### PERFORMANS PROGRAMI İZLEME

Stratejik Yönetim Bilgi Sisteminde belirlenen periyotlarda verilerin izlenmesi

### FAALİYET RAPORU

Harcama Birimleri ve kurumun yıl sonunda hedef ve faaliyetlerini gösteren rapor

### K.İ.D.R.

YÖK KGS kapsamında yılı raporlama

### İÇ TETKİK & DIŞ TETKİK

Kurumsal olarak her yıl gerçekleştirilen İç ve Dış Tetkikler

### M.Ö.Ş & U.O. Ü/H.B.S.

Tüm İç ve Dış Paydaşlarımızın yürüttüğümüz faaliyetler bazında geri bildirimleri



## 6.PLANLAMA

### 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

**6.1.1** Planlama yapılırken, iç ve dış konular ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri göz önüne alınarak;

- ✓ İstlenen sonuçlara ulaşılması için güvence vermek,
- ✓ Olumlu etkileri artırmak,
- ✓ İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- ✓ İyileştirmeyi hayata geçirmek için **risk ve fırsatlar** belirlenmelidir.

## 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

**6.1.2** Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri ve bunların KYS süreçlerine nasıl entegre edileceği, etkinliğinin nasıl değerlendirileceği planlanmalıdır.

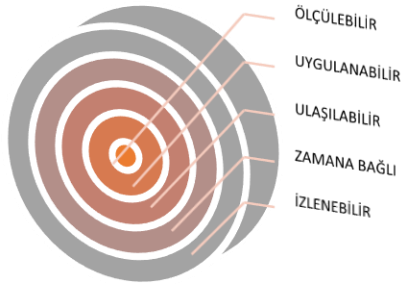
Risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetler, ürün ve hizmet uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olmalıdır.

**Bkz. 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan → C. Durum Analizi → 8. Akademik Faaliyetler Analizi & 9. Sektörel Eğilim Analizi**

## 6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

**6.2.1** KYS için ihtiyaç duyulan uygun işlev, seviye ve proseslerde hedefler oluşturulmalı, dokümanite edilmiş bilgi haline getirilmelidir.

**Bkz. 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan → F. Strateji Geliştirme → 1. Hedef Kartları**



## 6.2. KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

**6.2.2 Amaçlar, Hedefler ve Performans Göstergeleri** belirlenirken;

- ✓ Ne yapılacağı,
- ✓ Kaynak ihtiyacı,
- ✓ Sorumlular,
- ✓ Ne zaman tamamlanacağı,
- ✓ Sonuçların nasıl değerlendirileceği belirlenmelidir.



**Bkz. 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan → F. Strateji Geliştirme → 1. Hedef Kartları**



### 6.3. DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde;

- ✓ Değişiklikler planlı şekilde uygulanmalı...

#### **Birim;**

- ✓ Değişikliklerin amacı ve potansiyel sonuçları,
- ✓ Sistem ile bütünlüğü,
- ✓ Kaynakların bulunabilirliği,
- ✓ Sorumluluk ve yetkilerin belirlenmesi ile ilgili aksiyonları almalıdır.



## 7. DESTEK

### 7.1. KAYNAKLAR

#### 7.1.1. GENEL

Sistemin ***kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi*** için gerekli kaynaklar belirlenmeli ve sağlanmalıdır.

- ✓ Var olan iç kaynakların kısıtları ve yeterlilikleri
- ✓ Dış tedarikçilerden tedarik edilmesi gerekenler

**Bkz. 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan → C. Durum Analizi → 7. Kuruluş İçi Analiz**

**Bkz. İdare Faaliyet Rapor & Birim Faaliyet Raporu**

## 7.1.2. KİŞİLER

Sistemin etkin uygulanması ile proseslerin kontrolü ve yürütülmesi için gerekli personel belirlenmeli ve sağlanmalıdır.

**Bkz. 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan → C. Durum Analizi → 7.1. İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi**

**Bkz. İdare Faaliyet Raporu & Birim Faaliyet Raporu**

### 7.1.3. ALTYAPI

Hizmet şartlarına uygunluğa ulaşmak için proseslere yönelik **altyapı belirlenmeli, sağlanmalı ve sürdürülmelidir.**

- ✓ Binalar ve bağlantılı tesisler
- ✓ Teçhizat (yazılım ve donanım)
- ✓ Taşıma kaynakları
- ✓ İletişim ve bilgi teknolojileri

**Bkz. 2020-2024 Dönemi Stratejik Plan → C. Durum Analizi → 7.3. Fiziki Kaynak Analizi & 7.4. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi**

**Bkz. İdare Faaliyet Raporu & Birim Faaliyet Raporu**



## 7.1.4. PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

Ürün ve hizmet şartlarına uymak amacıyla gereken ortam belirlenmeli, sağlanmalı ve sürdürülmelidir.

Uygun bir çevre, *insan ve fiziksel faktörlerin bileşimi olabilir.*

### **Örneğin;**

- ✓ Sosyal (ayrımcılık olmayan, sakin...)
- ✓ Psikolojik (stresi azaltan, duygusal olarak koruyucu...)
- ✓ Fiziksel (sıcaklık, nem, ışık...)

## 7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

### 7.1.5.1. GENEL

İzleme ve ölçme yapıldığında, gerekli kaynaklar belirlenmeli ve sağlanmalıdır.

#### **Kaynaklar;**

- ✓ İzleme ve ölçmeye uygun özel tipte olmalı
- ✓ Amaca uygunluğun sürekliliği sağlanmalıdır.

## 7.1.5.2. ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

### Ölçüm aletleri:

- ✓ Belirtilmiş aralıklarla izlenebilir ölçme standartları ile kalibre edilmeli veya doğrulanmalıdır. Kalibrasyon ve doğrulamada esas alınan hususlar **dokümante edilmiş bilgi** olarak muhafaza edilmelidir.
- ✓ Kalibrasyon durumu tanımlanmış olmalıdır.
- ✓ Kalibrasyon durumunu ve izleyen ölçme sonuçlarını geçersiz kılabilecek ayarlamalara, hasara veya yıpranmaya karşı emniyete alınmalıdır.

**Bkz. Bakım-Onarım ve Test, Kalite Kontrol, Kalibrasyon veya Doğrulama Prosedürü (PR/GNL/06)**

## 7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

Kurumsal bilginin **sürekliliği sağlanmalı ve gerektiğinde ulaşılabılır olmalıdır.**

- ✓ Fikri mülkiyet ve çıkarılan dersleri içerebilir.
- ✓ Tecrübelerle kazanılan, kuruluşa özgü bilgi birikimidir.
- ✓ Kuruluşun amaçlarına ulaşması için kullanılan ve paylaşılan bilgidir.



## 7.2. YETERLİLİK

### Birim;

- ✓ Çalışan kişiler için gerekli **yeterlilikleri belirlemeli,**
- ✓ Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin **yeterlilikleri güvence altına almalı,**
- ✓ Gerekli yeterliliğin sağlanması için girişimde bulunulmalı ve bu girişimlerin **etkinliği değerlendirmeli,**

Yeterliliğin delili olarak **dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmeli.**

## 7.3. FARKINDALIK

Çalışan kişiler aşağıdakilerin farkında olmalıdır:

- ✓ Kalite politikası,
- ✓ İlgili amaç, hedef ve performans göstergeleri,
- ✓ Sistemin etkinliğine yaptıkları katkılar,
- ✓ KYS şartlarına uyum sağlamamanın sonuçları...



## 7.4. İLETİŞİM

KYS ile ilgili i ve dış iletifim ihtiyaçları belirlemelidir:

- ✓ İletifimin konusu (neyin duyurulacağı),
- ✓ Ne zaman iletifim kurulacağı,
- ✓ Kiminle iletifim kurulacağı,
- ✓ Nasıl duyurulacağı,
- ✓ Kimin iletifim kuracağı...



## 7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

### 7.5.1. GENEL

### 7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

### 7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

#### 7.5.3.1

Dokümante Edilmiş Bilgi aşağıdakileri sağlamak için kontrol edilmelidir:

- \* Gereken yerde ve zamanda kullanım için kullanılabilir ve uygun olması
- \* Uygun şekilde korunması

#### 7.5.3.2

Dokümante Edilmiş Bilginin kontrolü için, aşağıdaki faaliyetler ele alınmalı:

- \* Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- \* Niteliğinin korunması da dâhil olmak üzere saklama ve koruma,
- \* Değişikliklerin kontrolü (örneğin sürüm kontrolü)
- \* Muhafaza ve elden çıkarma

**Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgiler**, uygun şekilde tanımlanmalı ve kontrol edilmelidir.



## 8. OPERASYON

### 8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

- ✓ Ürün ve hizmet şartları belirlenmeli,
- ✓ Prosesler kapsamında sunulan hizmet için kabul kriterleri oluşturulmalı,
- ✓ Kaynak ihtiyacı belirlenmeli,
- ✓ Proseslerin kontrolü gerçekleştirilmeli,
- ✓ Gerekli ölçüde dokümente edilmiş bilgi sağlanmalı...



Planlamanın çıktısı kuruluşun faaliyetleriyle uyumlu olmalıdır.

## 8.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

### 8.2.1. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

**İç ve Dış Paydaşlarla** iletişim aşağıdakileri içermelidir:

- ✓ Ürün ve hizmetle ilgili bilginin sağlanması,
- ✓ Talep, sözleşme veya siparişin gerçekleştirilmesinin ele alınması,
- ✓ Şikayetler dahil müşteri geri beslemesinin edinilmesi,
- ✓ Paydaşlara ait mülkiyetin ele alınması veya kontrol edilmesi,
- ✓ Beklenmeyen durumlar için özel gerekliliklerin belirlenmesi...



## 8.2.2. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Paydaşlara sunulan hizmetler için şartlar;

- ✓ Yasal ve düzenleyici şartlar,
- ✓ Kuruluşun gerekli gördüğü şartlar...



## 8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

**8.2.3.1.** Paydaşlara sunulan hizmetlerin şartları karşılama yeteneğine sahip olduğundan emin olunmalıdır.

- ✓ Paydaş şartları
- ✓ Paydaşlar tarafından beyan edilmeyen ancak eğer biliniyorsa, belirtilen veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar,
- ✓ Kuruluşa özel şartlar,
- ✓ Mevzuat şartları,
- ✓ Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartları

## 8.2.3. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

**8.2.3.2.** Uygulanabildiğinde aşağıdakilere dair dokümente edilmiş bilgi muhafaza edilmelidir:

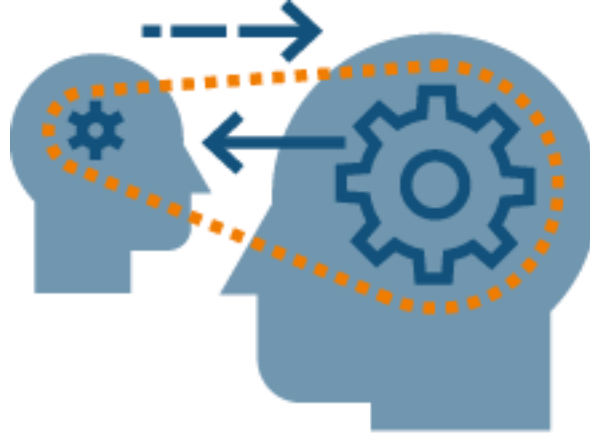
- ✓ Gözden geçirme sonuçları
- ✓ Sunulan hizmete ilişkin herhangi bir yeni Őart/şartlar





## 8.2.4. ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Sunulan hizmetin şartları değiştiğinde ilgili **dokümanede edilmiş bilginin** değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olduğundan emin olunmalıdır.



## 9. PERFORMANS DEğERLENDİRME

### 9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEğERLENDİRME

#### 9.1.1. GENEL

- ✓ Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiği,
- ✓ Metotlar,
- ✓ Zaman,
- ✓ Elde edilen sonuçların ne zaman analiz edileceği ve değerlendirileceği tespit edilmelidir.

Sistemin etkinliği ve kalite performansı değerlendirilmelidir.

Sonuçların kanıtı olarak uygun **doküman**te edilmiş bilgi muhafaza edilmelidir.

## 9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- ✓ Paydaşların algısı izlenmelidir.
- ✓ Bu bilgileri elde etmek, izlemek ve gözden geçirmek için metotlar belirlenmelidir:
  - ✓ Müşteri anketleri,
  - ✓ Sunulan hizmetin kalitesi ile ilgili paydaş geribildirimleri,
  - ✓ Paydaş toplantıları,
  - ✓ Takdir etmeler,
  - ✓ Öğretim elemanı değerlendirme raporları...





### 9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

- ✓ Sunulan hizmetin şartlara uygunluğu,
- ✓ Paydaş memnuniyeti ve derecesi,
- ✓ Sistemin uygunluğu ve etkinliği,
- ✓ Planlamanın etkin uygulanıp uygulanmadığı,
- ✓ Dışarıdan gelen öğretim elemanlarının performansı,
- ✓ Sistemin iyileştirilmesi ihtiyaçları...



**Not:** Veri analiz metotları istatistiksel teknikleri içerebilir...

## 9.2. İÇ TETKİK

**9.2.1.** Planlanan aralıklarda iç tetkikler gerçekleştirmelidir.

**9.2.2.** Tetkik ile ilgili hususlar **TS EN ISO 19011** standardı gerekliliklerini sağlamalıdır.



## 9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

### 9.3.1. GENEL

Üst yönetim tarafından sunulan hizmetlerle birlikte tüm faaliyet alanları;

- ✓ Uygunluk,
- ✓ Yeterlilik,
- ✓ Süreklilik,
- ✓ Kuruluşun stratejik yönüyle uyum açılardan, plânlanmış aralıklarla gözden geçirmelidir.



## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. GENEL

Müşteri memnuniyetini artırmak ve müşteri şartlarını karşılamak için gerekli faaliyetler uygulanmalı ve iyileştirme için fırsatlar belirlenmeli ve seçilmelidir.

- ✓ Sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi,
- ✓ Düzeltmesi, önlenmesi veya istenmeyen etkilerin azaltılması
- ✓ Sistemin etkinliğinin ve performansının iyileştirilmesi

İyileştirme:

- ✓ Düzeltme,
- ✓ Düzeltici faaliyet,
- ✓ Sürekli iyileştirme,
- ✓ Değişiklik atılımı,
- ✓ İnovasyon ve reorganizasyonu içerebilir.



## 10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

### 10.2.1.

- ✓ Uygunсуzluđa tepki verilmesi , kontrol edilmesi ve düzeltmek için eyleme geçilmesi, sonuçları ile ilgilenilmesi,
- ✓ Gözden geçirilmesi ve analiz edilmesi,
- ✓ Nedenlerinin belirlenmesi,
- ✓ Benzer uygunсуzlukların var olup olmadığını veya gerçekleşip gerçekleşmeme olasılığını belirlenmesi,
- ✓ Gerekli tüm faaliyetlerin uygulanması,
- ✓ Düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi
- ✓ Gerekli olan durumlarda sistemde değişikliklerin yapılması.

## 10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

**10.2.2** Birim, aşağıdakilerin delili olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmelidir:

- ✓ Uygunsuzlukların ve gerçekleştirilen müteakip eylemlerin yapısını
- ✓ Herhangi bir düzeltici faaliyetin sonuçları.





## 10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Birim, sistemin;

- ✓ uygunluğunu,
- ✓ yeterliliğini ve
- ✓ etkinliğini

sürekli olarak iyileştirmelidir.

Birim, analiz ve değerlendirme çıktıları ile YGG çıktılarıyla ilgilenmeli ve eğer ihtiyaç varsa sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak ele almalıdır.





# YÖK KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

## GENEL BAKIŞ



# YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ VE YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU YÖNETMELİĞİ

## Amaç;

- ✓ Yükseköğretim sistemindeki **iç ve dış kalite güvencesi** ile yükseköğretim kurumlarında yürütülen **eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerinin** kalite düzeylerine ilişkin ulusal ve uluslararası kalite standartlarının **Yükseköğretim Kalite Kurulu** tarafından değerlendirilmesi

## YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ VE YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU YÖNETMELİĞİ

### MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- ✓ **f) İç Değerlendirme:** Bir yükseköğretim kurumunun veya programının kalitesini kendi içinde değerlendirmesini,
- ✓ **h) Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR):** Yükseköğretim kurumunun; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerine ilişkin kalite güvencesi süreçlerini izlemek amacıyla yükseköğretim kurumu tarafından her yıl hazırlanan raporu ifade eder.

# YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ VE YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU YÖNETMELİĞİ

## Yükseköğretim Kurumu Kalite Komisyonu

### MADDE 16

- ✓ (1) Yükseköğretim kurumları, kendi kurumlarında kalite güvencesi çalışmalarının yürütülmesi amacıyla **Yükseköğretim Kurumu Kalite Komisyonunu** oluşturur.
- ✓ (4) Komisyonun büro ve personel destek hizmetleri, ilgili yükseköğretim kurumunun **Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı** veya ilgili birimi tarafından yürütülür.

## YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ VE YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU YÖNETMELİĞİ

**Kurum iç değerlendirme süreci ve takvimi;**

### **MADDE 19**

- ✓ (1) Yükseköğretim kurumları, iç değerlendirme süreçlerini **stratejik plan, yıllık performans programı ve faaliyet raporu** ile bütünleşik yapıda **eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerini ve bunları destekleyen idarî hizmetlerin** tümünü içine alacak şekilde yürütür.

## YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ VE YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU YÖNETMELİĞİ

**Kurum iç değerlendirme süreci ve takvimi;**

### **MADDE 19**

- ✓ (2) Yükseköğretim kurumları, iç değerlendirme çalışmalarını içeren **Kurum İç Değerlendirme Raporlarını her yıl Ocak-Mart aylarında** Kurul tarafından oluşturulan web tabanlı sisteme yükler.  
***(Bu yıl Şubat sonuna kadar)***
- ✓ (3) **Kurum İç Değerlendirme Raporları** ilgili yükseköğretim kurumunun ve Kurulun **resmi internet sayfasından** yayımlanır.

## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### Giriş

- ✓ **Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)**, kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek, ***Kurumsal Dış Değerlendirme Programında ve/veya Kurumsal Akreditasyon süreçlerinde esas alınmak üzere*** kurum tarafından **her yıl** hazırlanır.





## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU



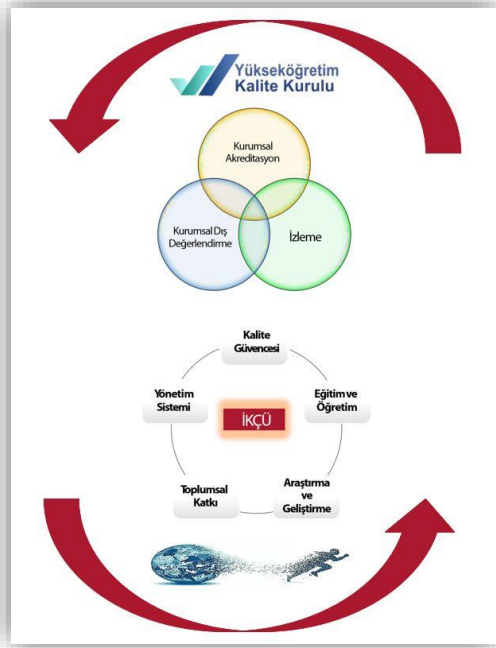
### Amaç 1

- ✓ **KİDR'nin temel amacı**, kurumun kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.

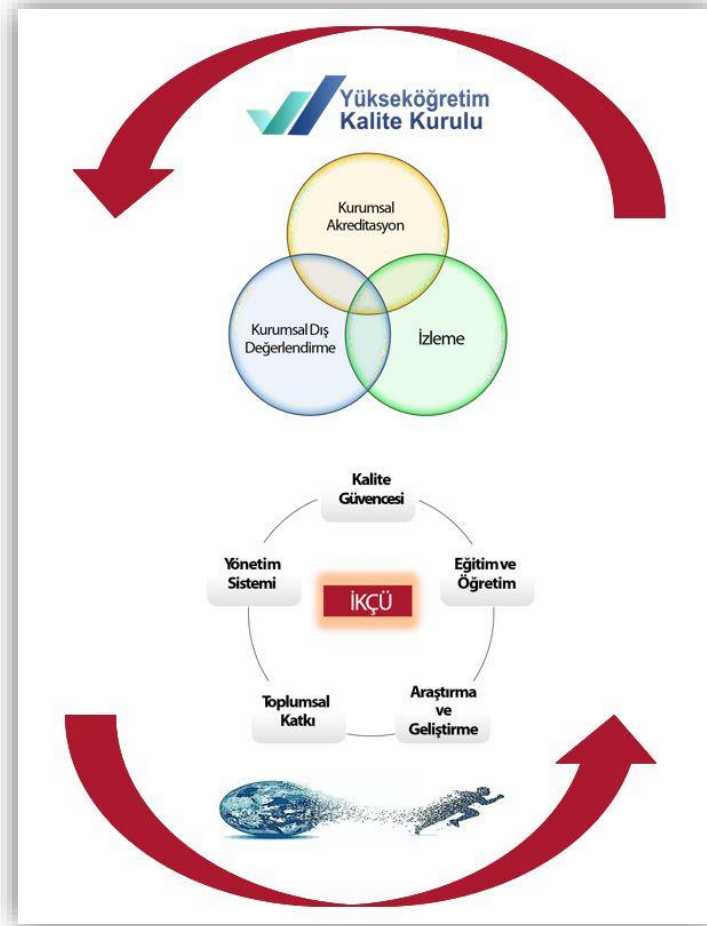
## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### Amaç 2

- ✓ **Raporun hazırlık süreci,** Kurumun Kurumsal Dış Değerlendirme Programı ve Kurumsal Akreditasyon süreçlerinden en üst düzeyde fayda görmesini sağlayan önemli fırsatlardan biridir.









## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### Amaç 3

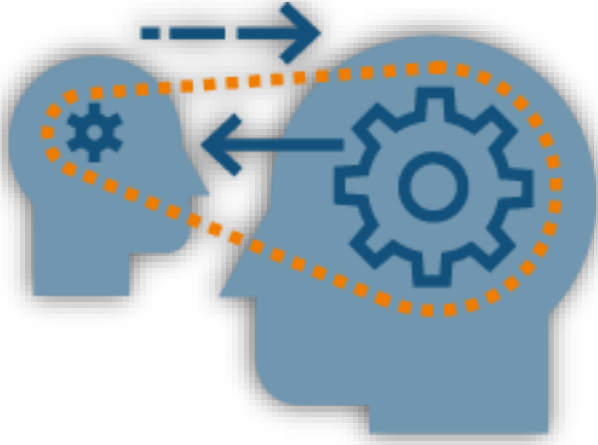


- ✓ **Paydaşlarla iletişim ve işbirliği**, öz değerlendirme çalışmaları ve kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesi amacıyla kullanılmalıdır.

## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### Amaç 4

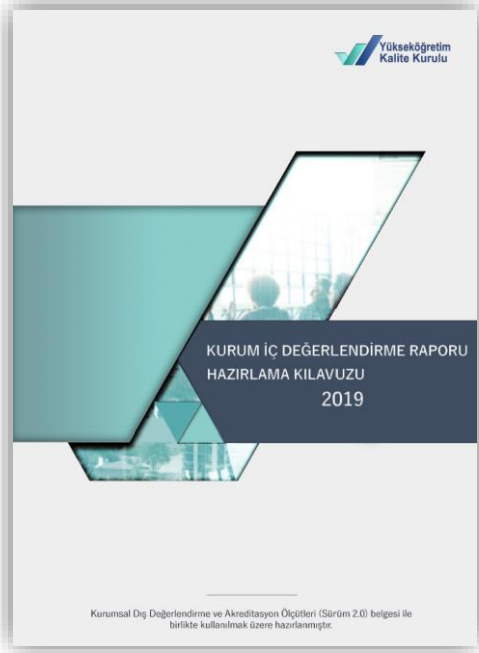
- ✓ İç değerlendirme raporunun hazırlama sürecinin kuruma katkısının artırılması amacıyla;
- ✓ Çalışmalarda kapsayıcılık ve katılımcılığın sağlanması,
- ✓ Bürokratik veri yönetiminden daha ziyade süreç yönetimi yaklaşımının benimsenmesi,
- ✓ Kalite komisyonu çalışmalarında şeffaflığın sağlanması ve
- ✓ Sürekli eğitim çalışmalarıyla desteklenmesi beklenmektedir.



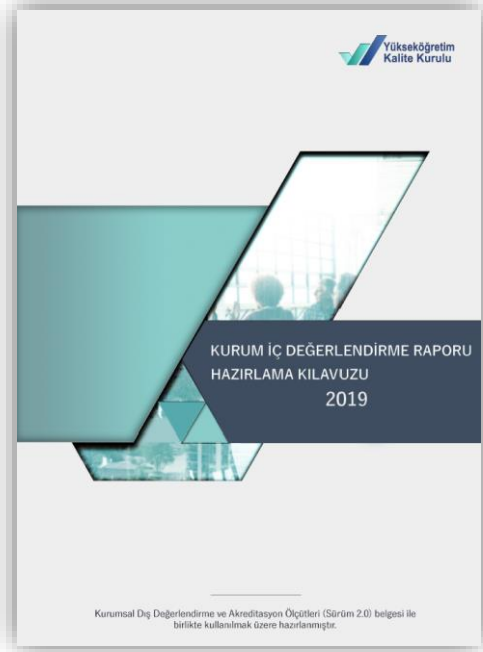
## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### İçerik

- ✓ **KİDR**, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından kurumun niteliksel ve niceliksel değerlendirmesinin yapılabilmesi için bu kılavuzda verilen şablona göre hazırlanmalı, istenilen tüm bilgi, belge ve kanıtları içermelidir.
- ✓ **Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri (KDDAÖ)** belgesinde yer alan ölçütlerin, kurumun iç kalite güvencesi için de esas teşkil etmesi beklenmektedir.



## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU



### Raporun Hazırlanması ve Yayımlanması

- ✓ **KİDR**, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından oluşturulan **Kalite Güvencesi Yönetim Bilgi Sistemi (KGYBS)**'ne yüklenmesi gerekmektedir.
- ✓ Yükseköğretim kurumları tarafından KİDR'nun sisteme yüklenmesi neticesinde KİDR, [www.yokak.gov.tr](http://www.yokak.gov.tr) internet sayfasından yayımlanacaktır.
- ✓ Aynı zamanda yükseköğretim kurumları kendi **internet sayfalarından da hazırladıkları KİDR'nu yayımlamalıdır.**

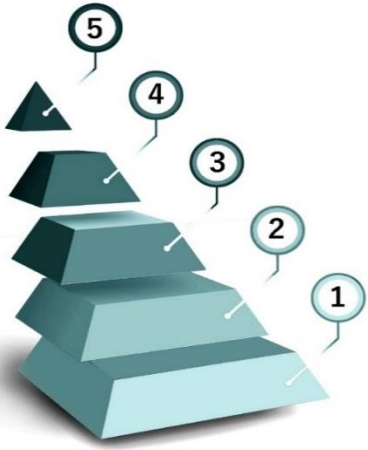
## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### Önemli Açıklamalar

- ✓ KGYBS üzerinden gerçekleştirilecek rapor yazımında, açıklamalar **Başlıklar** altında yer alan her bir **ölçüte** yönelik yapılmalı ve ölçütlerin açıklamaları yazılırken de **alt ölçütlerdeki olgunluk düzeyi esas alınmalıdır.**
- ✓ **İlgili alt ölçütün olgunluk düzeyi,** Kurum tarafından derecelendirilecek ve KGYBS'ne girilecektir.

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.

## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU



### 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

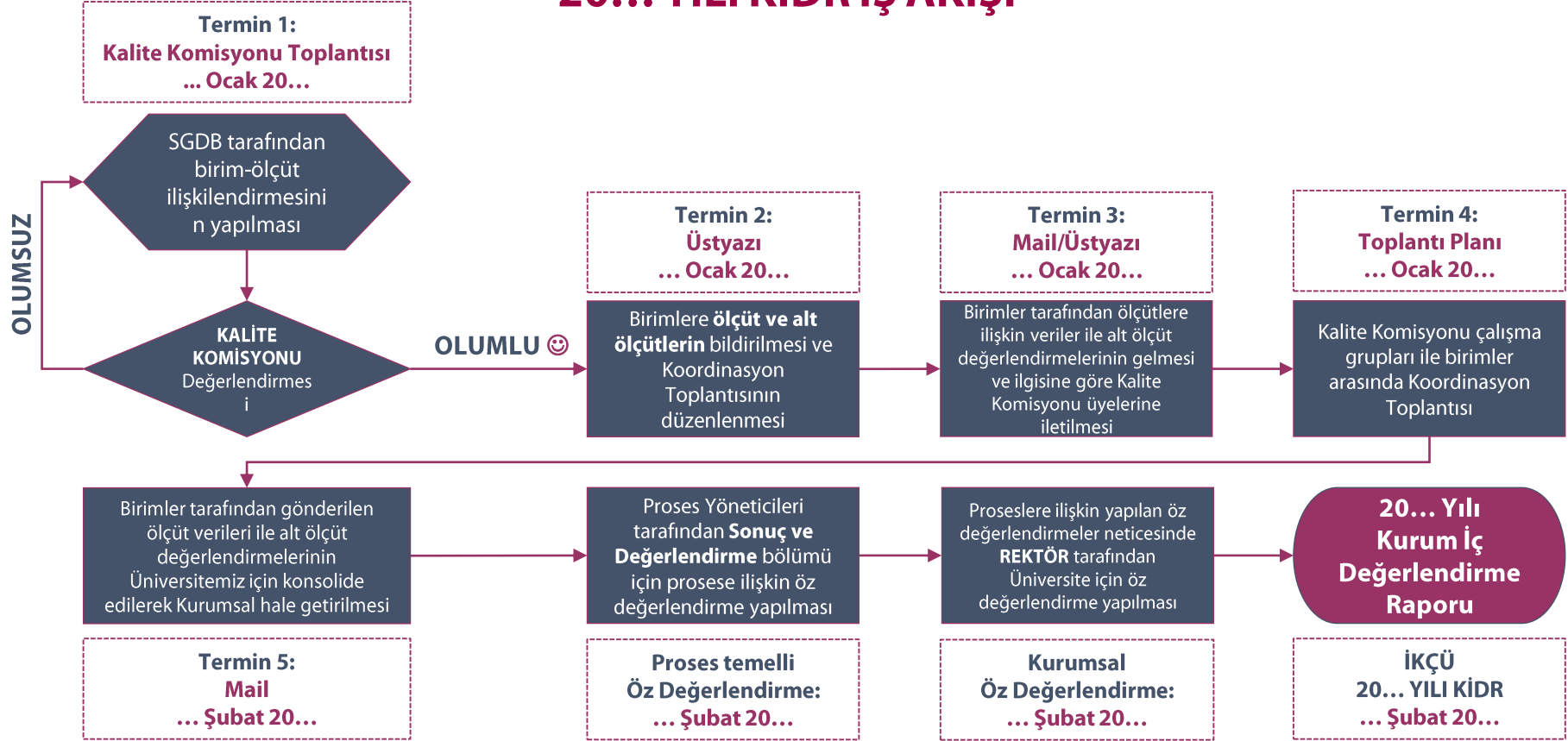
1 Planlama, tanımlı süreçler, uygulamalar veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

## Şekil 1

✓ Alt Ölçütlerin Olgunluk  
Düzeyine İlişkin Genel  
Yaklaşım



## 20... YILI KİDR İŞ AKIŞI





## KİDR HAZIRLAMA KILAVUZU

### Kurum İç Değerlendirme Raporu

- ✓ Başlıklar (5 adet)
- ✓ Ölçütler (22 adet)  
*Detaylı kurumsal bilgilere yer verilecek.*
- ✓ Alt Ölçütler (58 adet)
  - ✓ *Puanlama yapılacak. 1-5 (Rubrik)*
  - ✓ *Kanıtlar yüklenecek.*
- ✓ Sonuç ve Değerlendirme
- ✓ KİDR Eki Kurum Gösterge (Performans) Raporu



## Rubrik Puanlama

❑ KALİTE GÜVENCESİ: 200 Puan

❑ EĞİTİM-ÖĞRETİM: 400 Puan

❑ ARAŞTIRMA-GELİŞTİRME: 150 Puan

❑ TOPLUMSAL KATKI: 100 Puan

❑ YÖNETİM SİSTEMİ: 150 Puan

BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER	Ölçüt Toplam Puan
KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ	A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar	60
	A.2. İç Kalite Güvencesi	60
	A.3. Paydaş Katılımı	40
	A.4. Uluslararasılaşma	40
EĞİTİM VE ÖĞRETİM	B.1. Programların Tasarımı ve Onayı	60
	B.2. Öğrenci Kabulü ve Gelişimi	40
	B.3. Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme	80
	B.4. Öğretim Kadrosunun Yetkinliği ve Mesleki Gelişimi	60
	B.5. Öğrenme Kaynakları	80
	B.6. Program Amaç ve Hedeflerin İzlenmesi ve Güncellenmesi	80
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	C.1. Araştırma Stratejisi	30
	C.2. Araştırma Kaynakları	40
	C.3. Araştırma Yetkinliği	40
	C.4. Araştırma Performansı	40
TOPLUMSAL KATKI	D.1. Toplumsal Katkı Politikası	30
	D.2. Toplumsal Katkı Kaynakları	20
	D.3. Toplumsal Katkı Performansı	50
YÖNETİM SİSTEMİ	E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı	30
	E.2. Kaynakların Yönetimi	20
	E.3. Bilgi Yönetim Sistemi	40
	E.4. Destek Hizmetleri	20
	E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik	40



## 2020 Yılı Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Programı Takvimi

İzleme Süreci (70 Kurum)	Faaliyet Konusu	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi
	KİDR'lerin Hazırlanması ve YÖKAK'a iletilmesi	1.01.2020	29.02.2020
	İzleme Sürecine dahil edilecek yükseköğretim kurumlarının yöneticileriyle toplantı	2.01.2020	15.01.2020
	İzleme takımlarının oluşturulması	1.03.2020	15.03.2020
	YÖKAK'ın İzleme takımları ile toplantısı	15.03.2020	31.03.2020
	KİDR ve belgeler üzerinden değerlendirme	1.05.2020	1.06.2020
	Saha ziyareti	1.06.2020	30.06.2020
	İzleme Raporu	1.07.2020	15.07.2020
	Durum Raporunun yazılması	15.07.2020	31.08.2020



# YÖKAK

# KURUMSAL AKREDİTASYON PROGRAMI

## DAĞITIM YERLERİNE

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK), 2016-2019 yılları arasında uygulanmış olduğu Kurumsal Dış Değerlendirme Programı kapsamında, mezun veren 160 yükseköğretim kurumunun dış değerlendirmesini tamamlamıştır. Kurumsal Dış Değerlendirme Programının, yükseköğretim kurumlarında iç kalite güvencesi sistemlerinin oluşturulması, kurumun iyileştirme çabalarına katkı sağlanması ve kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması bağlamında önemli kazanımları olmuştur. YÖKAK'ın 2015-2019 yılları arasında gerçekleştirdiği faaliyetler ve Kurumsal dış değerlendirme Programının sonuçlarının analiz edildiği Genel Değerlendirme Raporu Kurumumuz web sayfasında sunulmaktadır. ([https://yokak.gov.tr/CommonDocs/Site\\_degerlendirme\\_prog\\_dos/GenelDegerlendirme20152019.pdf](https://yokak.gov.tr/CommonDocs/Site_degerlendirme_prog_dos/GenelDegerlendirme20152019.pdf)).

23-24 Aralık 2019 tarihlerinde Yükseköğretim kurumlarımızın yöneticileri ve kalite komisyon üyeleri ile gerçekleştirilen Kurumsal Değerlendirme Süreçlerine ilişkin bilgilendirme toplantılarında, 2020 yılında YÖKAK tarafından yürütülecek değerlendirme süreçlerinde benimsenen yeni yaklaşımlar bu kapsamda gerçekleştirilen güncel çalışmalar ve uygulama takvimi yükseköğretim kurumlarımız ile paylaşılmıştır.

Bu kapsamda, YÖKAK tarafından "Kurumsal Akreditasyon Programı" ile yükseköğretim kurumlarının kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin değerlendirilmesi ve bu değerlendirme sonucunda akreditasyon kararının verilmesi planlanmıştır. 2020 yılı itibarıyla 20 yükseköğretim kurumunda pilot olarak uygulanmaya başlayacak olan Kurumsal Akreditasyon Programı, "Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri (sürüm 2.0)" ve "Kurum İç Değerlendirme Hazırlama Kılavuzu (sürüm 2.0)" temel alınarak yürütülecektir (<https://yokak.gov.tr/degerlendirme-sureci/kurumsal-degerlendirme-programi-dokumante20>).

Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerini dikkate alarak, 2020 Yılı YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı'na dahil olmak isteyen yükseköğretim kurumlarının, niyet beyanlarını senato kararı ile birlikte en geç 15 Ocak 2020 tarihine kadar Başkanlığımıza göndermesi gerekmektedir.

Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütlerini dikkate alarak, 2020 Yılı YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı'na dahil olmak isteyen yükseköğretim kurumlarının, niyet beyanlarını senato kararı ile birlikte en geç **15 Ocak 2020** tarihine kadar Başkanlığımıza göndermesi gerekmektedir.


 2021



# SORU - CEVAP



## TEŞEKKÜRLER..

**Uğur KILIÇ**

Endüstri Mühendisi / Birim Sorumlusu

Kalite Sistemleri Birimi

**1571**

**[ugur.kilic@ikcu.edu.tr](mailto:ugur.kilic@ikcu.edu.tr)**