



KALİTE SİSTEMLERİ FARKINDALIK EĞİTİMİ

Uğur KILIÇ

Endüstri Mühendisi / Kalite Sistemleri Birim Sorumlusu

07.04.2021



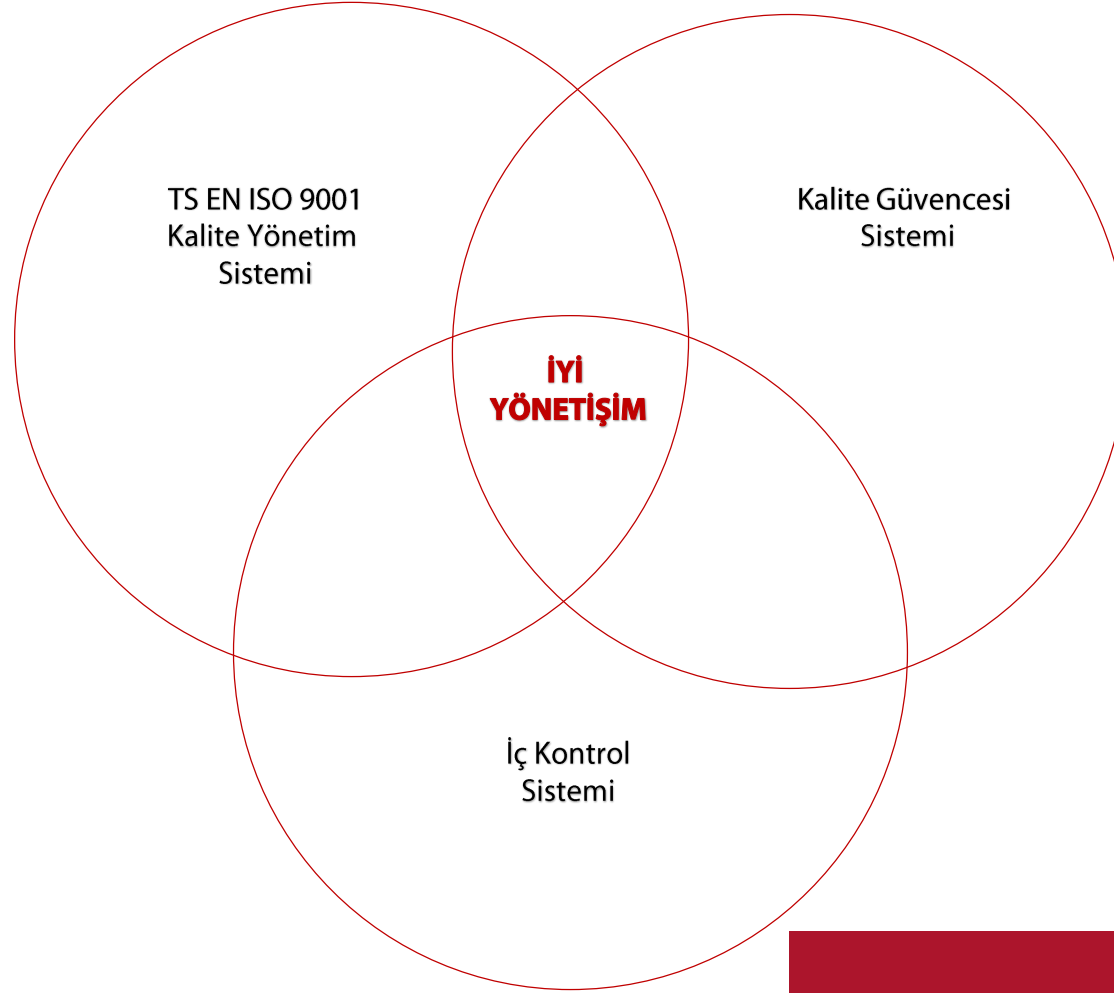
SUNUM

- **Açılış Konuşması**
Strateji Geliştirme Daire Başkanı Erkan KÜÇÜKKILINÇ
- **Eğitimin Amacı ve Kalite Yönetim Sistemi**
- **TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Standardı Genel Bakış**
- **YÖKAK Kalite Güvencesi Sistemi (KGS) Genel Bilgilendirme**
- **Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS) V2 Tanıtımı**
- **Soru – Cevap**

AÇILIŞ KONUŞMASI

Erkan Küçükkılınç
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

EĞİTİMİN AMACI VE 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.

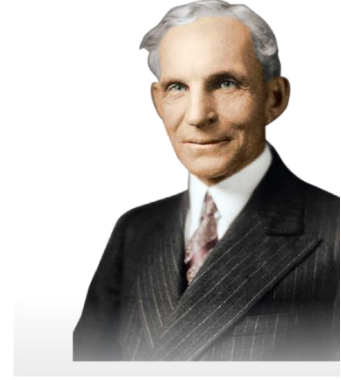
TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı ise;

- ✓ 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.

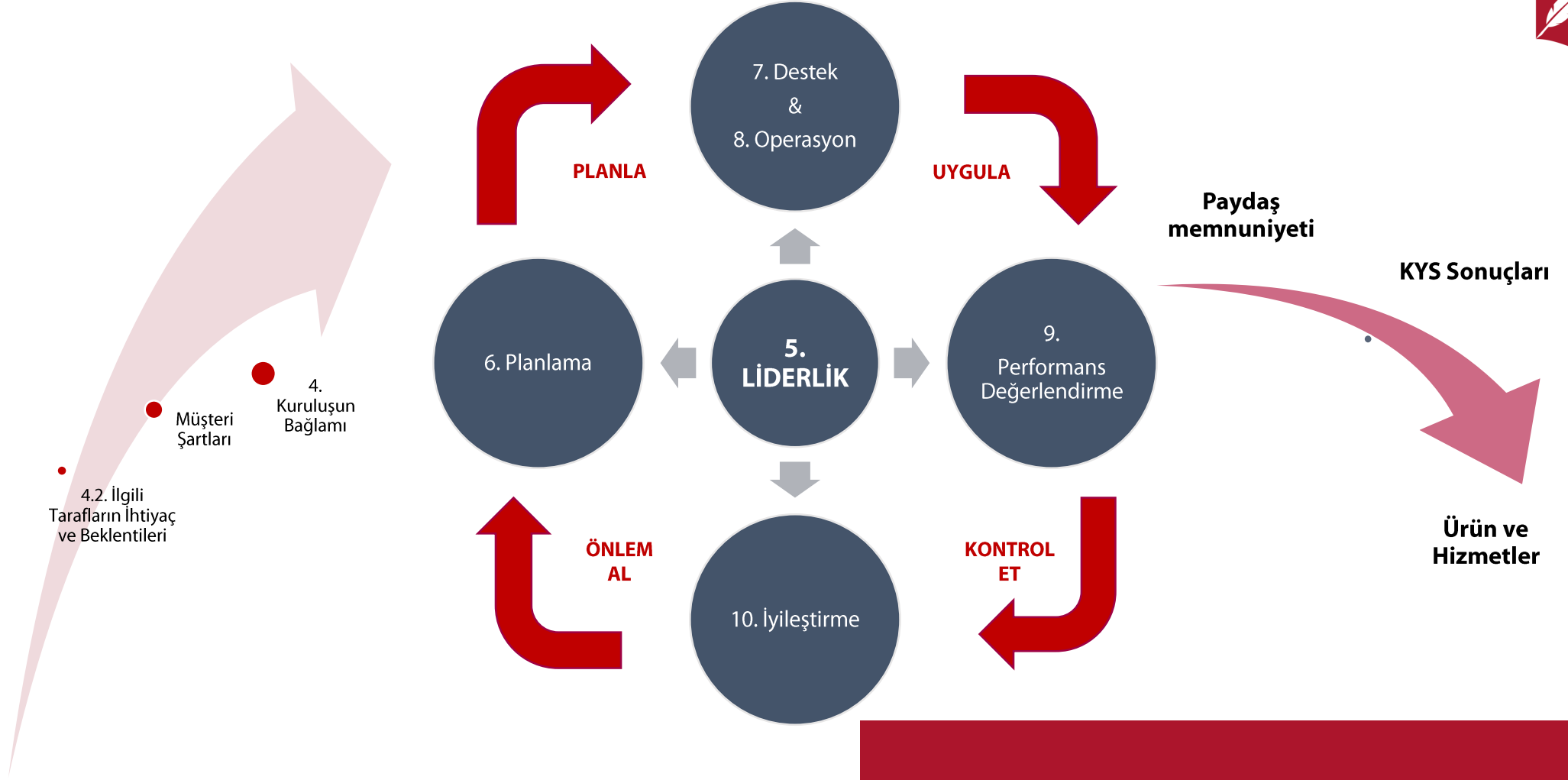
Henry Ford

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

TS EN ISO 9001:2015

GENEL BAKIŞ





• 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

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

• ÖNLEM AL (10)

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

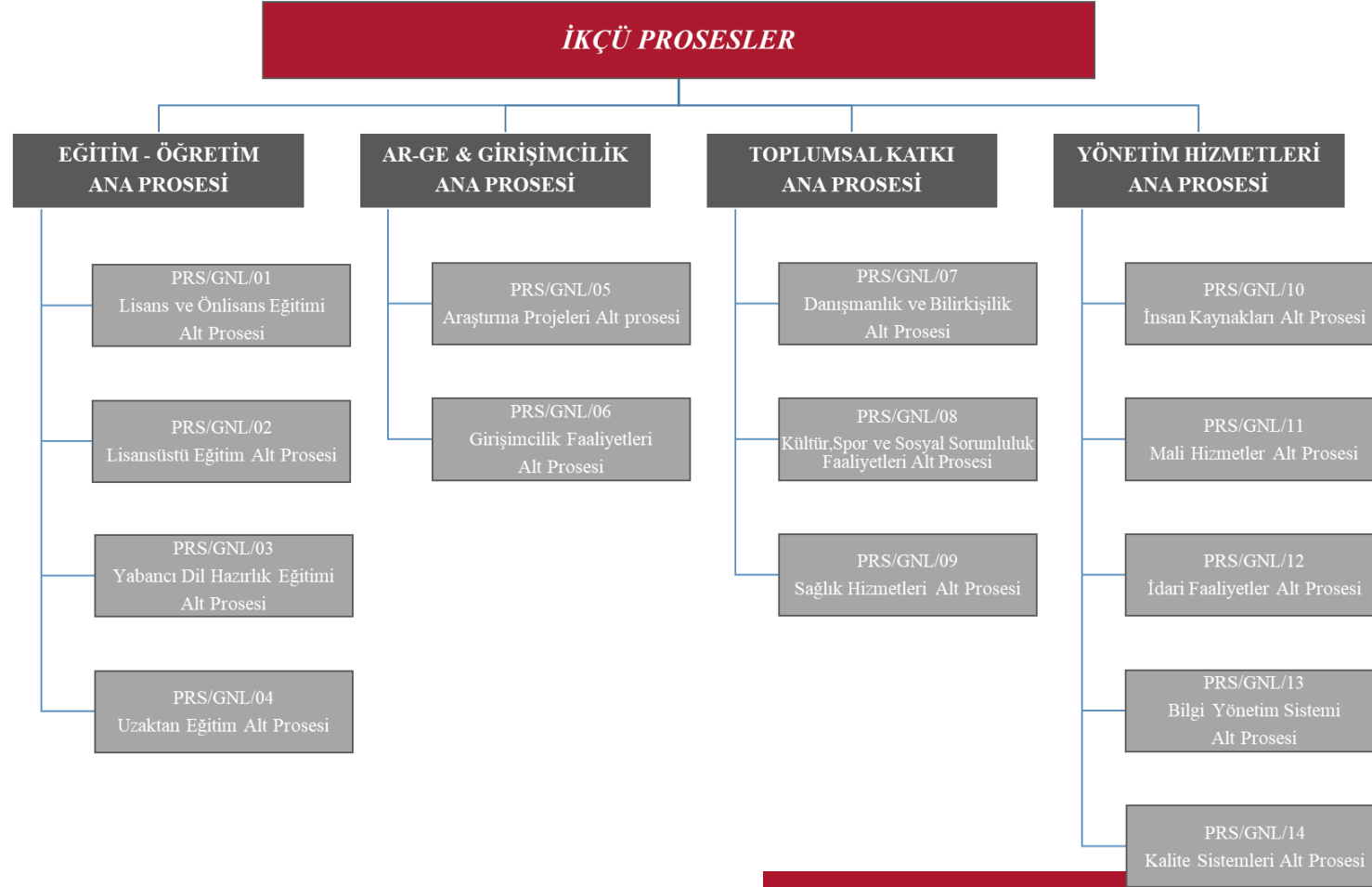
İÇ TETKİK & DIŞ TETKİK

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

• KONTROL ET (9)



01-31 Mayıs 2021
(Online İç Tetkik)

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

Üst yönetim tarafından sunulan hizmetlerle birlikte tüm faaliyet alanları;

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

BELGE YENİLEME TETKİKİ

15.06.2021 – 30.06.2021

PL/GNL/08

2021 YILI KALİTE SİSTEMLERİ ÇALIŞMA PLANI



KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

GENEL BİLGİLENDİRME

[Ask For Help](#)

- Çağın gereksinimlerine ayak uydurabilen,
- evrensel yeterliliklerle donanmış,
- yerel gerçekliklerle uyumlu,
- nitelikli mezunlar yetiştirmek.



Switch Camera

Program Akreditasyon Sayısı En Çok Sayıda Olan Yükseköğretim Kurumları

Ask For Help



*Akredite program sayısı 15 ve üzeri yükseköğretim kurumları dahil edilmiştir. (2020 yılı verileri)

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ	44
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	39
İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	38
EGE ÜNİVERSİTESİ	23
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ	23
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ	22
ANKARA ÜNİVERSİTESİ	21
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ	21
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ	20
KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	19
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ	18
ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	18
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ	17
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	16

Sizin öğrencisi olduğunuz program akredite mi?



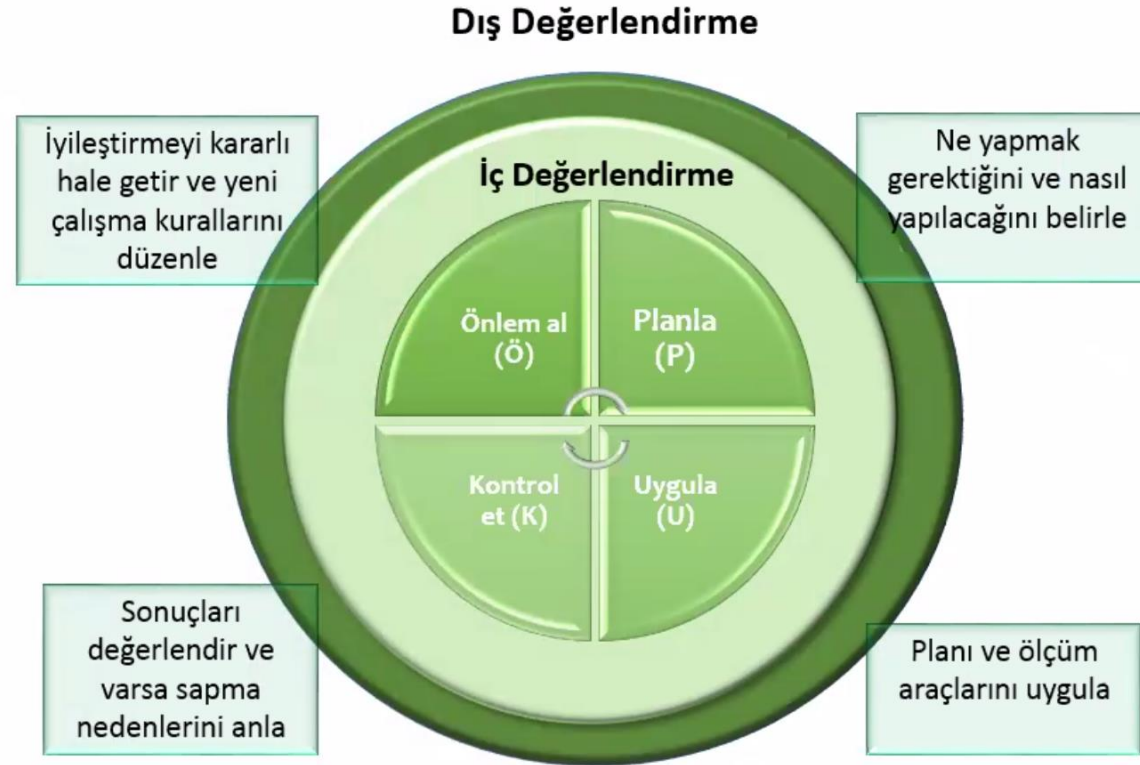
İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ NEDİR?

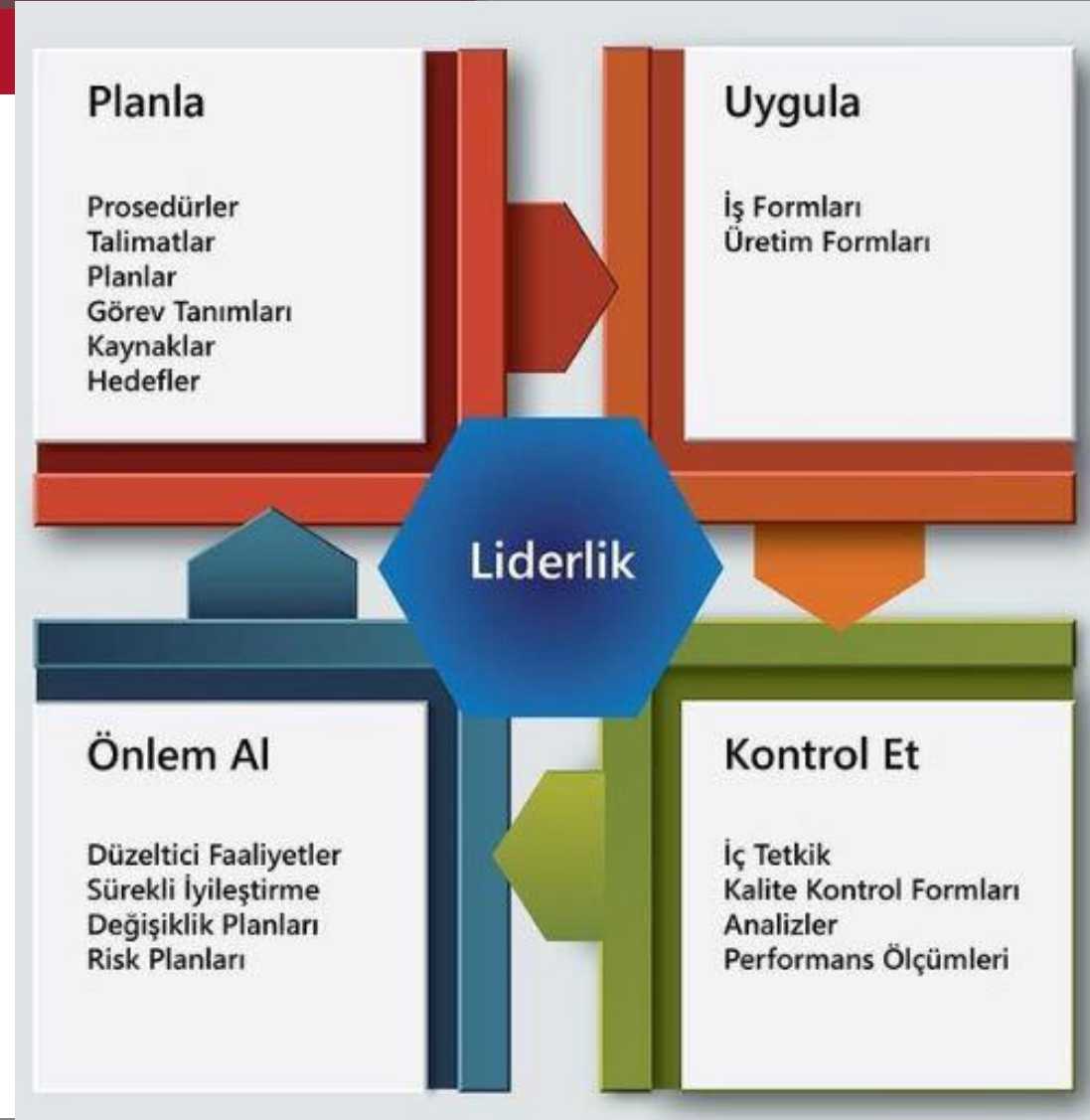
Eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme gibi kalite güvence mekanizmalarının kurulması ve kalitenin özündeki düşünce olan PUKÖ çevriminin yürütülmesidir.

DIŞ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ NEDİR?

İç kalite güvencesi sürecinin dışarıdan fotoğraflanması, yani bağımsız bir kuruluşun mekanizmaları incelemesi ve değerlendirmesidir.

Kalite Döngüsü (PUKÖ Çevrimi)





Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) nedir?

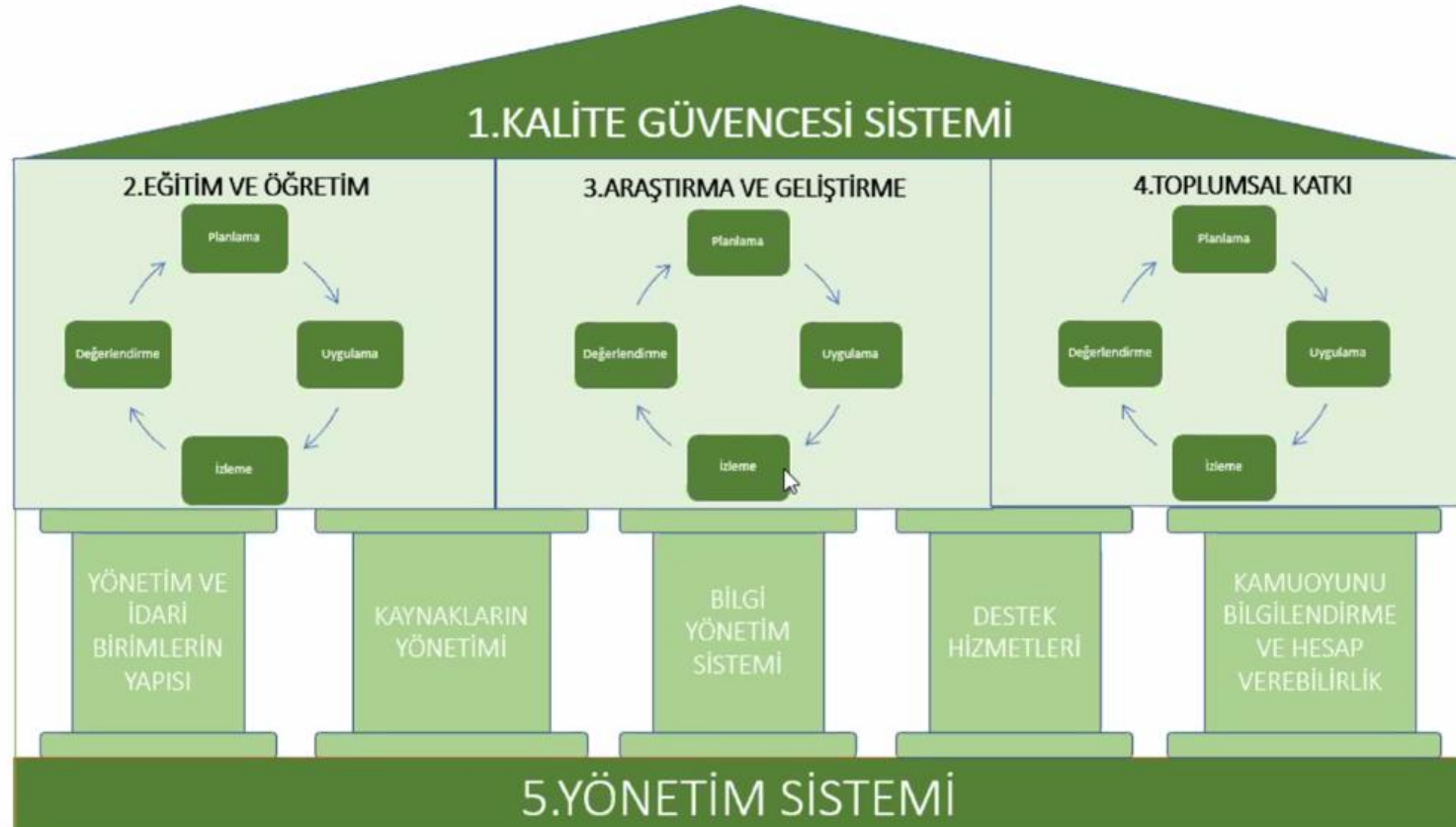
- KİDR, yükseköğretim kurumunun; eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerine ilişkin kalite güvencesi süreçlerini izlemek amacıyla yükseköğretim kurumu tarafından **periyodik olarak her yıl hazırlanmakta olan bir rapordur.**
- KİDR'nin amacı, kurumun kendi **güçlü ve gelişmeye açık yönlerini** tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.



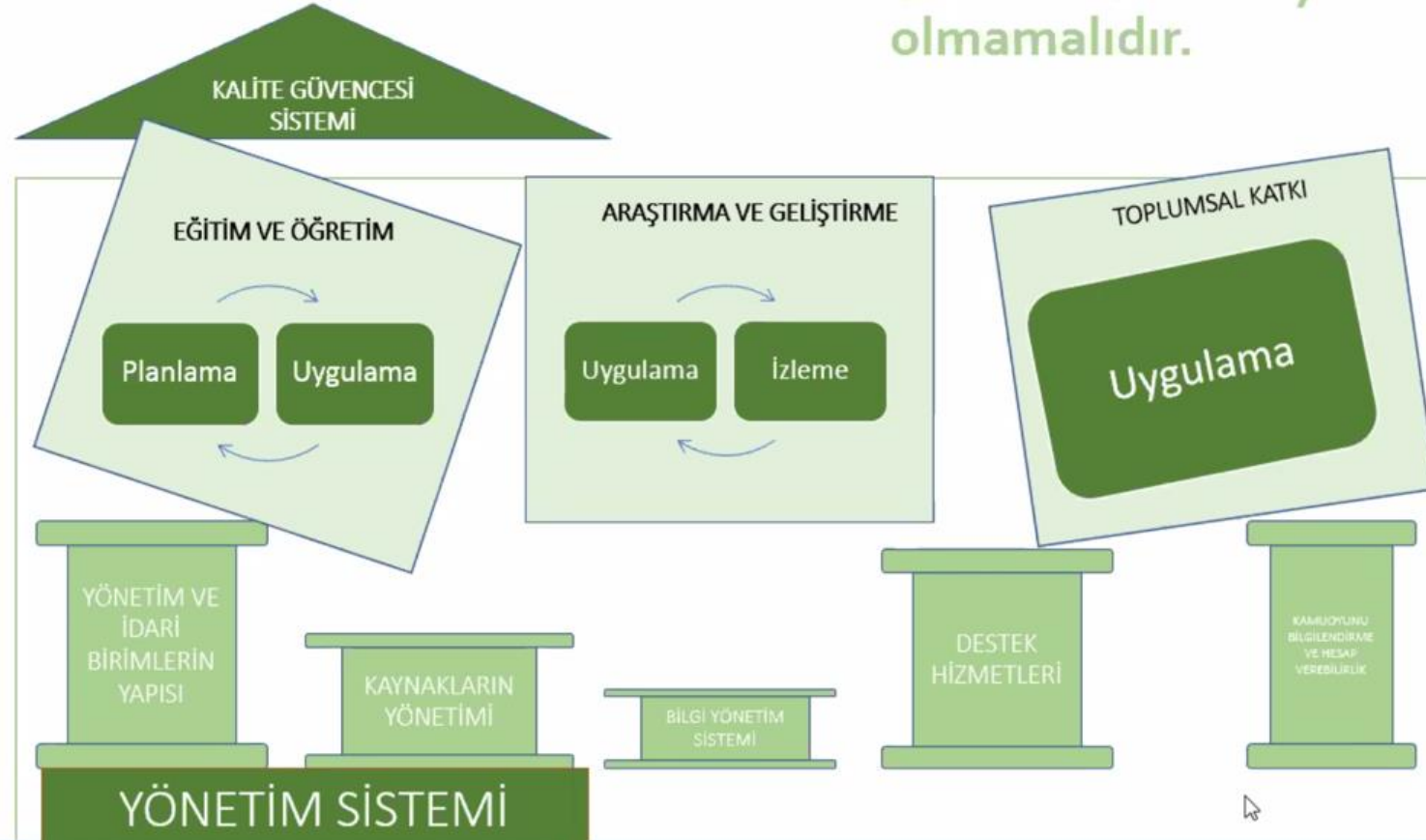
- KİDR, **her yıl** tüm yükseköğretim kurumları tarafından hazırlanmakta ve hem YÖKAK'a iletilmekte hem de kurumun kendi web sayfasında yayımlanmaktadır.



KİDR'nin Yapısı/Mantığı



Kurumların KİDR'leri böyle
olmamalıdır.



Kurum Değerlendirme Süreçleri

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı

Kurumsal İzleme Programı

Kurumsal Akreditasyon Programı

Kurumsal
Dış Değerlendirme
Programı



İzleme Programı

Kurumsal
Akreditasyon
Programı

YÖKAK DEĞERLENDİRME TAKIMI NEDİR?

Değerlendirme takımı; 1 takım başkanı ve değerlendiricilerden oluşur. Değerlendirici sayısını YÖKAK belirler.

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı'nı, Kurumsal Akreditasyon Programı'nı ve İzleme Programı'nı yürütmek üzere görevlendirilen **takım başkanı ve değerlendiricilerden oluşan gruba** ifade etmektedir.

- **Değerlendirme takımında;** rektörler, kurum üst yöneticileri, akademik personeller, idari personeller, sektör temsilcileri, öğrenciler ve uluslararası gözlemciler yer alırlar.



Yükseköğretim öğrencilerine yönelik
KALİTE ELÇİSİ ÇALIŞTAYI gerçekleştirildi.

Yükseköğretim öğrencilerine yönelik KALİTE ELÇİSİ ÇALIŞTAYI gerçekleştirildi.



Değerlendirici
Başvurusu

enqa

apqn

CHRA

INQAAHE

EFMD

Bilgi Portalı

Değerlendirici
Eğitimi

Geri Bildirim
Yönetim Sistemi

Sizlerde,
<https://yokak.gov.tr/>
adresinden, belirtilen şartları
sağlamanız durumunda
Değerlendirici Başvurusu
yapabilirsiniz.

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı (KDDP) nedir?

- * **Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından** gerçekleştirilen,
- * her bir yükseköğretim kurumunun **5 yılda en az bir kez** dahil olduğu,
- * bağımsız bir değerlendirme takımı tarafından eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmet süreçlerindeki **“planlama, uygulama, kontrol et ve önlem al (PUKÖ)”** döngüsünün olgunluk düzeyi temel alınarak,
- * ölçütlerle buluşma düzeyinin nitel ve nicel olarak değerlendirildiği ve kuruma ait değerlendirme raporunun kamuoyu ile paylaşıldığı bir akran değerlendirme sürecidir.

2016-2019 yıllarında **160**; 2020 yılında **14** yükseköğretim kurumu KDDP’ye dahil oldu.





1 Her yıl yükseköğretim kurumları tarafından Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) hazırlanır.

YÖKAK tarafından program kapsamında dahil edilen yükseköğretim kurumları belirlenir.

2

3 Değerlendirme sürecini yürütecek olan değerlendirme takımı değerlendirici havuzundan seçilerek görevlendirilirler.

Program kapsamında değerlendirme takımı tarafından, değerlendirilecek kuruma iki ziyaret gerçekleştirilir. Bunlar; ön ziyaret ve saha ziyaretidir.

4

5 Ziyaretlerin sonrasında değerlendirme takımı tarafından hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR) YÖKAK tarafından kamuoyu ile paylaşılır.

Şekil. Kurumsal Dış Değerlendirme Programı'nın (KDDP) Aşamaları

KURUMSAL GERİ BİLDİRİM RAPORU (KGBR) NEDİR?

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı kapsamında **YÖKAK değerlendirme takımı tarafından** yükseköğretim kurumuna yapılan ziyaret sonucunda hazırlanan rapordur.

Öğrencisi olduğunuz kurumun KGBR'sine <https://yokak.gov.tr/raporlar/kurumsal-geri-bildirim-raporlari> adresinden ulaşabilirsiniz.



KAP Kurumsal Akreditasyon Programı Nedir?

KAP sürecindeki üniversite sayısı

11
Üniversite

KAP

Kurumsal Akreditasyon Programı

Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından gerçekleştirilen,

bağımsız bir değerlendirme takımı tarafından eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmet süreçlerindeki "planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme (PUKÖ)" döngüsünün olgunluk düzeyi temel alınarak,

ölçütlerle buluşma düzeyinin nitel ve nicel olarak değerlendirildiği ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından verilen kuruma ait akreditasyon kararının ve raporun kamuoyu ile paylaşıldığı bir değerlendirme sürecidir.

YÖKAK tarafından KAP kapsamında aşağıdaki kararlar verilmektedir:

- **Tam akreditasyon** (beş yıl süreyle)
- **Koşullu akreditasyon** (iki yıl süreyle)
- Yükseköğretim kurumuna **kalite güvencesi uygulamaları** bağlamında destek verilmesi



Şekil. Kurumsal Akreditasyon Programı'nın (KAP) Aşamaları

2020 Yılı Kurumsal Akreditasyon Programına Dâhil Edilen Yükseköğretim Kurumları

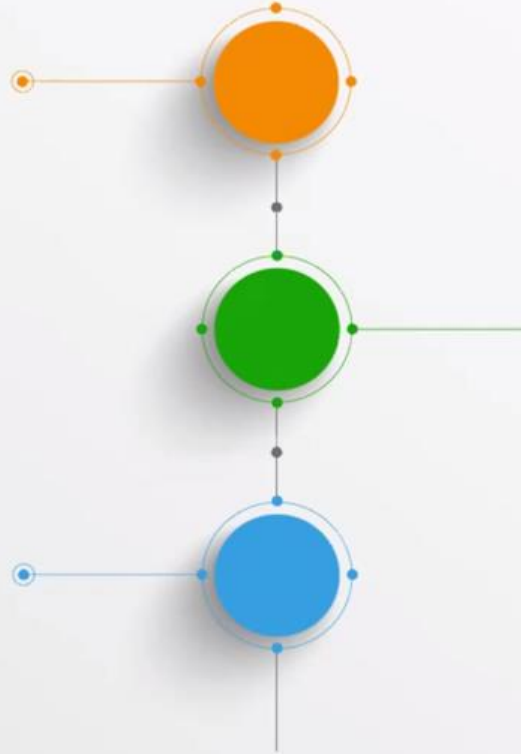
YÜKSEKÖĞRETİM KURUMU
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
EGE ÜNİVERSİTESİ
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
İHSAN DOĞRAMACI BİLKENT ÜNİVERSİTESİ
İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
KOÇ ÜNİVERSİTESİ
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
TED ÜNİVERSİTESİ



İZLEME PROGRAMI (İP) NEDİR?

İzleme Programı, kurumsal dış değerlendirme süreci sonrasında ilgili yükseköğretim kurumundaki **gelişim sürecinin değerlendirmesini** gerçekleştirmek üzere yürütülen bir programdır.

YÖKAK izleme takımı tarafından yapılan değerlendirme sonucunda **izleme Raporu** hazırlanır.



İzleme sisteminin temel değerlendirme kapsamını kurumun dış değerlendirmesi sonucunda hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporları'nda ortaya çıkan **"gelişmeye açık yanlar"** oluşturmaktadır.

2020 yılında 59 yükseköğretim kurumu İP'e dahil oldu.

- Yükseköğretim kurumları KİDR'yi **YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Rubrik)**'i dikkate alarak hazırlarlar.
- YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı, **kurumsal dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinde** kullanılmak üzere geliştirilmiş bir değerlendirme aracıdır.
- Bu anahtarda tanımlı başlıklar, ölçütler ve alt ölçütler yer almaktadır.



YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarında (Rubrik) Alt Ölçütlerin Olgunluk Seviyeleri

Her bir olgunluk seviyesi için KİDR'de mutlaka olması gereken açıklamalar ve kanıtlar şöyledir;



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 paylaşımları (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 sistematığı ve sürdürülebilirliğinin nasıl güvence altına alındığı ispatlanmalıdır. Kurum kültürünün bileşeni haline gelme ve örnek gösterilebilirlik durumları

- Her bir olgunluk seviyesi bir basamaktır ve bir önceki seviye tamamlandıktan sonra bir sonraki seviyeye geçilebilir.

Dereceli Değerlendirme Anahtarında (Rubrik) Alt Ölçütlerin Olgunluk Seviyeleri

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

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

4.seviye için; sonuçların analiz edildiği ve paydaşlarla birlikte değerlendirildiği (analiz raporları vb) sunulmalıdır. Bu seviyede olmak için ölçüt kapsamındaki uygulamaların iyileştirilmiş olması gerekir. Bu nedenle raporda muhakkak yapılmış iyileştirmeler anlatılmalıdır.

5.seviye için; uygulamanın sürdürülebilirliğini nasıl güvence altına alındığı ispatlanmalıdır. Kurum kültürünün bileşeni olma ve örnek gösterilme durumları kanıtlanmalıdır.

!! Her bir olgunluk seviyesi bir basamaktır ve bir önceki seviye tamamlandıktan sonra bir sonraki seviyeye geçilebilir.

Örneğin; planlama olmayan bir uygulamada 4. seviyede olmak mümkün değildir.

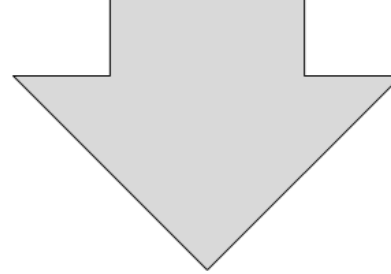
Kanıtların Niteliği

Üniversiteyle ilgili yapılmış haberler kanıt sayılamaz. Ayrıca haberin link olarak verilmesi direkt kanıta gitmeye engel olmaktadır (haber sayfası sürekli güncellenen bir sayfa olduğundan neyin kanıt olarak sunulmak istendiği belli olmamaktadır).

Aynı durum diğer web sayfaları için de geçerlidir. Örn; Uluslararasılaşma politikasında link olarak verilen politikayı değerlendirici aramamalıdır.

KİDR İçeriği Nasıl OLMALIDIR?

..... ölçütü ile ilgili planlarınız neler? Bunları nasıl planlıyorsunuz (hangi araçlarla, paydaşların katılımını sağlayarak mı?)	Bu planlarınızla uyumlu olarak, ölçütü kapsamında yaptığınız uygulamalarınız nelerdir?	 ölçütü kapsamındaki bu uygulamaların sonuçlarını nerelerde, hangi araçları kullanarak izliyorsunuz? Elde ettiğiniz sonuçlarınız nelerdir? Sonuçları nasıl analiz ediyor ve değerlendiriyorsunuz?	 ölçütü ile ilgili bu analizlerinizde ve değerlendirmelerinizden neler öğrendiniz ve neleri iyileştirdiniz?
---	--	--	--

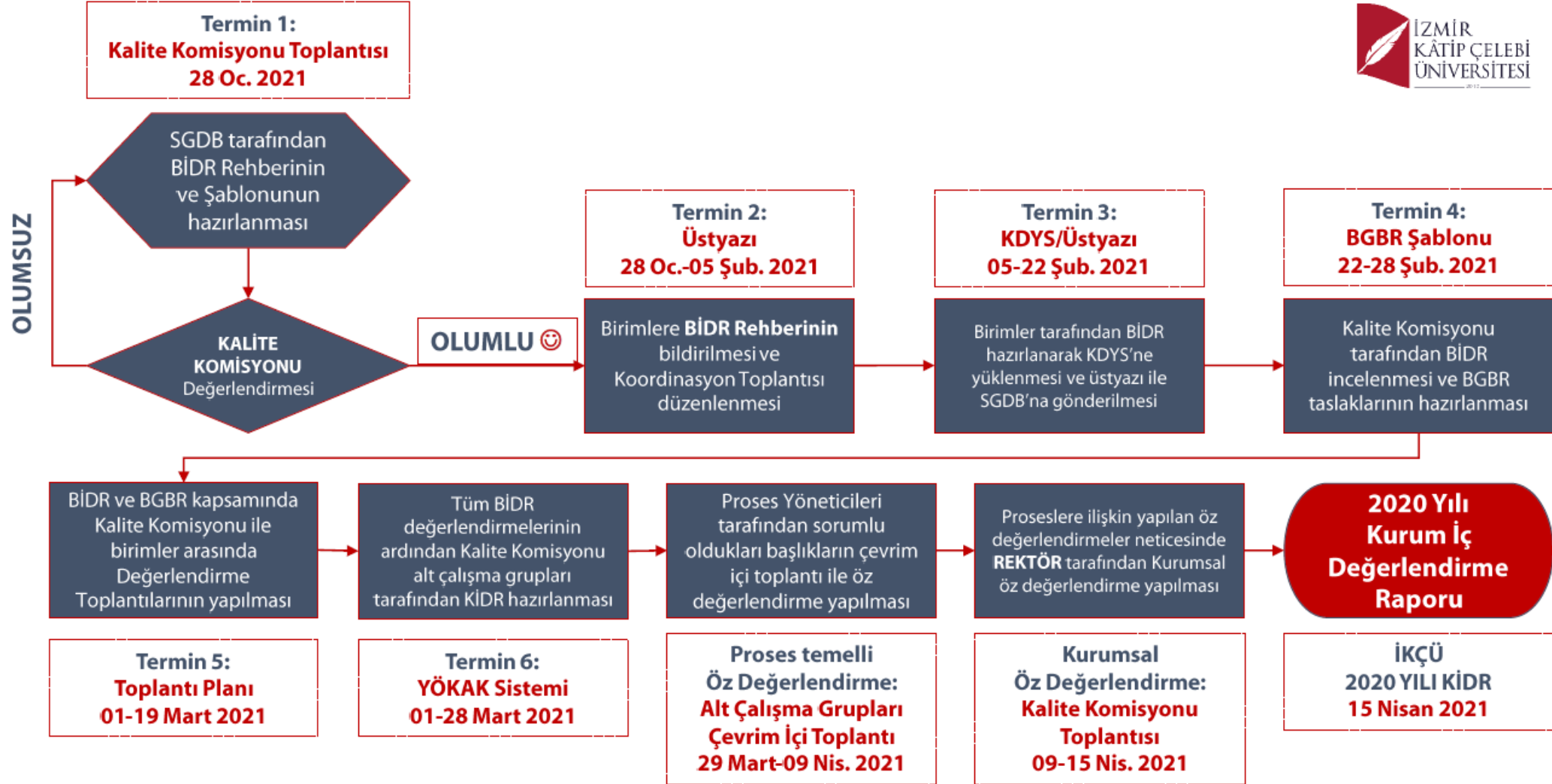


Rapor, bu 4 sorunun her bir ölçüt bazında cevabını içermelidir.

Kanıtlar nasıl sunulmalı?

(Eğer) KİDR İfadesi (ise)	Sunulması gereken Kanıt (lar)
....plan bulunmaktadır. ➡	(Bahsedilen) Plan
....uygulanmaktadır. ➡	Tanımlı Süreç
....ölçülmektedir. ➡	Anket vb. Ölçüm Araç Sonuçları
....izlenerek değerlendirilmektedir. ➡	Analiz Raporu, Değerlendirme Raporu
...iyileştirilmektedir. ➡	Yapılan İyileştirmelerin Listesi

5 seviyesinde bir uygulama için yukarıdaki kanıt çeşidinin her birinden en az bir kanıt sunulmuş olması gerekir.



KALİTE DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEMİ (KDYS)

GENEL BİLGİLENDİRME

menü

Profil

Kalite Politikası

Kalite El Kitabı

Prosesler

Organizasyon Şemaları

Görev Tanımları

Prosedürler

Talimatlar

Rehberler

İş Akışları

Planlar

Listeler

Formlar

Yürürlükten Kaldırılanlar

Birim Değiştir

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ > DOKÜMANLAR > Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı > Profil >

İÇERİK

İmza Bekleyenler

İÇERİK

Kalite Politikası

İÇERİK

Kalite El Kitabı

İÇERİK

Prosesler

1
İÇERİK

Organizasyon Şemaları

10
İÇERİK

Görev Tanımları

1
İÇERİK

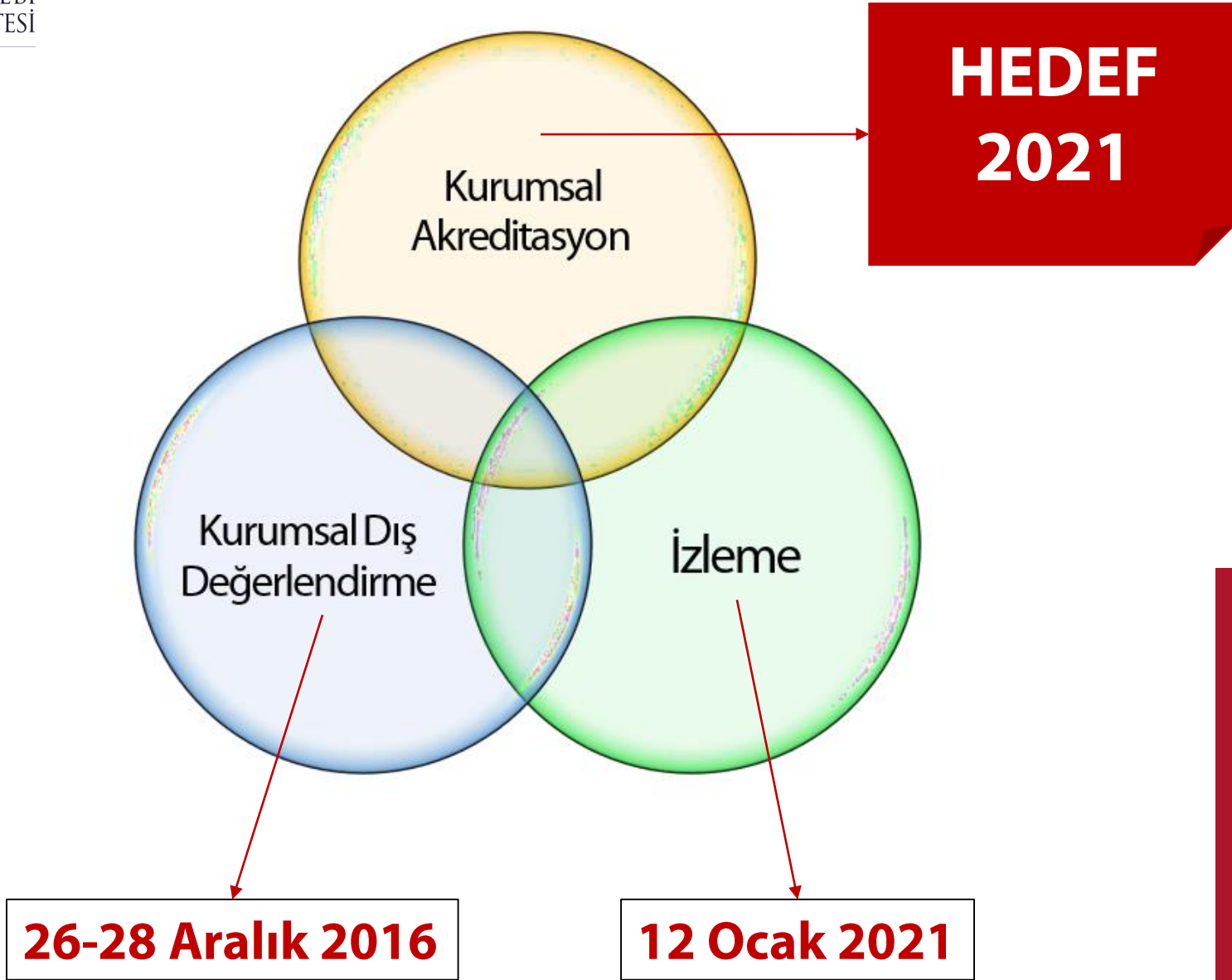
Prosedürler

2
İÇERİK

Talimatlar

2
İÇERİK

Rehberler



**KURUMSAL
AKREDİTASYON**

SORU – CEVAP



DEĞERLİ

**KATILIMLARINIZ İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİZ..**

