



İZMİR
KÂTİP ÇELEBİ
ÜNİVERSİTESİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

KALİTE BİRİM SORUMLULARI EĞİTİMİ

2018/I

(05.09.18)

Ülkü SU BİLGİN

CICP-MHU

Stratejik Yönetim ve Planlama Birimi Yöneticisi



İZMİR
KÂTİP ÇELEBİ
ÜNİVERSİTESİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

TANIŞMA.....

EĞİTİM PLANI

- **Eğitimin amacı**
- **Kalite Yönetim Sistemi**
 - Nedir?
 - Sistem: TS EN ISO 9001:2015
 - Üniversitemizde KYS'nin Gelişimi ve Gelineen nokta
 - KYS'mizin Kapsamı
 - Sistem Sorumluları ve Kalite Birim Sorumlularının Yeri
 - SORU-CEVAP

ARA

- **Pratik (2018 Yılı Çalışma Planı)**

AMAÇ

Bu eğitim, Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin TS EN ISO 9001:2015 Standardına uygunluğunun tetkik edilmesi sürecinin başarıyla yürütülmesi amacıyla bu süreçte sahada yer alacak personel ile **eşgüdüm ve iletişimi geliştirmek** üzere planlanmıştır.

Program ile;

1. Sorumlulukların netleştirilmesi,
2. Pratiğe dönük bilgi edinilmesi,
3. Ortak terminolojinin ve
4. Etkin işbirliği ve iletişimin gelişimi beklenmektedir.



İZMİR
KÂTİP ÇELEBİ
ÜNİVERSİTESİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Nedir?

Kalite Yönetim Sistemi;

- kuruluştaki kaliteyi geliştirme,
- sürekli iyileştirme,
- hizmet alanların memnuniyetini en üst seviyede tutma ve
- en ekonomik düzeyde üretim/hizmet sağlamayı amaçlayan bir sistemdir.

★ İyi yönetim için kullanılır.

İyi yönetim kavramının;

- Özellikle kamu kurumları için «sosyal sorumluluk» boyutu da vardır.
- Refah toplumu, güçlü kamusal yapıyı gerektirir.



İyi, kaliteli, bol ve sürdürülebilir kaynaklar

Toplumsal katkı



* Bu nedenlerle artık kamuda kalite çalışmaları merkezi otoriteler tarafından/yasal tabanla istenmektedir.

Sistem: TS EN ISO 9001:2015

- ❑ Kalite yönetimi prensipleri
- ❑ Proses tabanı
- ❑ Risk bazlı düşünme (PESTLE)
- ❑ Esnek yapı : Yüksek seviyeli yapı
- ❑ 10 madde

Prensipier;

- Müşteri odaklılık
- Liderlik
- Personelin bağılılığı
- Proses yaklaşımı
- İyileştirme
- Kanıt esaslı karar alma
- İlişki yönetimi

1. Müşteri odaklılık

- Beklentilerin (mevcut ve gelecekteki) tümünün anlaşılması ve aşılmasına odaklanılmasıdır.
- Tüm çalışanların müşteri odaklı olması beklenir

Memnuniyet +

Sadakat +

Müşteri ağı +

Gelir +

Pazar payı +

2. Liderlik

- Amaç ve yön birliğinin sağlanmasında fonksiyon görür. Yön birliği yaratmak için strateji, politika, süreç ve kaynakların dengelenmesinin sağlanmasıdır.
- Kuruluş içerisinde bir ekibi yönetiyorsanız lidersiz demektir. Liderlik anlayışının benimsenmesi istenir.

Etkinlik ve verimlilik

Proseslerin iyi koordinasyonu

Fonksiyonlar arası iletişim

} için gerek şarttır

3. Personelin bağlılığı

- KYS içerisinde bütün çalışanlara ihtiyaç vardır ve KYS faaliyetlerine katılımı gerekir.
- Değer yaratma ve sunma yeteneğini artırmak, geliştirmek için personelin bağlılığı şarttır.
- Personel profilinin her seviyesinde yetkin, güçlendirilmiş ve kurumu benimsemiş kişilerin olması beklenir.

4. Proses yaklaşımı

Proses yaklaşımı uygulanmalıdır.

Proses tanımlıysa; sistem döngüsü etkin ve verimli işletilebilir.

- + Proses performansı ölçülebilir/değerlendirilebilir.
- + Tutarlı sonuçlara ulaşılabilir.
- + Performansı iyileştirilebilir.
- + Kaynakların etkin kullanımı sağlanabilir.
- + Çıktıların tutarlı ve öngörülebilir olması sağlanabilir.
- = Sonuçta; tüm tarafların güvenini almış sistem kurulur.

5. İyileştirme

Çeşitli yollarla iyileştirmeler yapmak ve bunu sürekli kılmak her kuruluşun prensipleri arasında yer almalıdır

- Mevcut performans seviyesinin sürdürülmesi
- Yeni koşullarda ‘kriz’ yerine uygun tepki (öngörölmüş) verilerek ‘fırsat’a dönüştürme
- Yerinde/sağlam öngörüler oluşturarak performans seviyesinin artırılabilmesi/yeni fırsatlar yaratma/yakalama
- Kök sebeplere inebilme
- Sürekli öğrenme, inovatif yapı, riskleri karşılama kabiliyeti



Küçük adımlarla, sürekli yapılan iyileştirmeler, sonunda standartlaşır, kurumsal kimliğe yerleşir, kaizen'e ulaşılır.

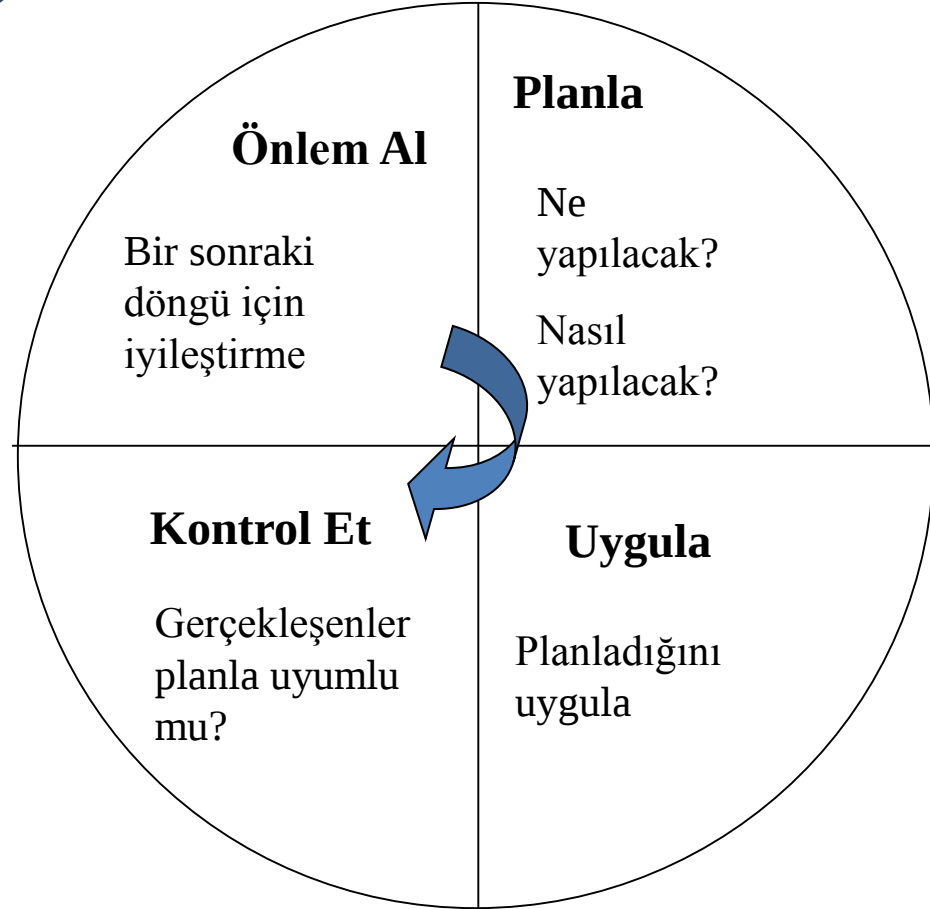


Bunu pukö=deming ile yapıyoruz.



SÜREÇ TABANLI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

PUKÖ Döngüsü



6. Kanıt esaslı karar alma

Etkin kararlar verilerin ve bilginin analizine dayanır. Ölçüm ve istatistik tüm çalışanların günlük yaşamına entegre olmalıdır. Yönetim sisteminin temelini veri, ölçüm ve bilgi sistemi oluşturmalıdır.

- Kararların objektifliği ve güvenilirliği
- Hedeflere ulaşma yeteneğinde artış
- Süreç performansında artış
- Geçmiş kararların etkinliğini değerlendirme yeteneğinde artış

7. İlişki yönetimi

Kuruluşlar iç ve dış taraflarla karşılıklı yarar sağlayan ilişkiler oluşturmayı ve bunu yönetmeyi prensip edinmelidir.

Kastedilen, «ilgili tüm taraflarla ilişki»dir.

- ✓ Tanımlar net olur (ilgili taraf, ilişki..).
- ✓ Hedefler ve değerler açık olur (karşılıklı anlaşılma).
- ✓ Tedarik zincirinin iyi yönetimi söz konusudur.
- ✓ İlişkili risklerin tespiti mümkün olur.

Maddeler

1. Kapsam
2. Atıf yapılan maddeler
3. Terimler ve tarifler
4. Kuruluşun bağlamı
5. Liderlik
6. Planlama
7. Destek
8. Operasyon
9. Performans değerlendirme
10. İyileştirme



Madde İçerikleri

Kuruluşun Bağlamı	Liderlik	KYS İçin Planlama	Destek	Operasyon	Performans Değerlendirme	İyileştirme
Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	Liderlik ve Taahhüt	Risk ve Fırsatları belirleme faaliyetleri	Kaynaklar	Operasyonel planlama ve kontrol	İzleme, ölçme analiz ve Değerlendirme	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet
İlgili tarafların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin anlaşılması	Kalite Politikası	Kalite Amaçları ve bunlara erişmek için planlama	Yeterlilik	Ürün ve hizmetler için şartlar	İç Tetkik	Sürekli İyileştirme
KYS'nin kapsamının belirlenmesi	Kurumsal görev, Yetki ve Sorumluluklar	Değişiklikler in planlanması	Farkındalık	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	YGG	
Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri			İletişim	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü		
			Dokümanite edilmiş bilgi	Üretim ve hizmetin sunumu		
				Ürün ve hizmet sunumu		
				Uygun olmayan çıktının kontrolü		



Üniversitemizde KYS'nin Gelişimi ve Geline Nokta

- ✓ Üniversitemiz **20.07.2012** tarihli 2012/5 sayılı Genelge ile TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına **kuruluş aşamasından itibaren** başlayarak kalite bilinci ve farkındalığının oluşturulmasını hedeflemiştir.

[KYS'nin tercih edilme nedenleri:

- 😊 Köklü yapı
- 😊 Lokal yönetim
- 😊 Uygulanabilirlik]

- ✓ 15.07.2014 tarihinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmıştır.
- ✓ ISO 9001:2015 Versiyonuna geçilmiş, belgemiz yenilenmiştir (11.01.2018).

KYS'nin Kapsamı

1. Belgelendirmeye esas faaliyetler

- ✓ eğitim-öğretim
 - ✓ araştırma-geliştirme
 - ✓ yönetim hizmeti
- } faaliyetlerimizin sunumu

2. Belgelendirmeye esas birimler

- ✓ idari ve akademik tüm birimlerimiz



Sistem Sorumluları ve Kalite Birim Sorumlularının Yeri

LİDER
REKTÖR

KARAR ORGANI
ÜNİVERSİTE KALİTE KOMİSYONU

YÖNETİM TEMSİLİ
SGDB

KOORDİNASYON
KALİTE BİRİM SORUMLULARI

YÜRÜTME
KAPSAMDAKİ BİRİMLER

- ★ KBS'ler KYS görevleri dolayısıyla doğrudan KYT'ne bağlıdır.
- ★ KYS sorumlulukları gönüllülük gerektirir.
- ★ KBS'ler sadece sorumluluk değil, sistemi gözetim dolayısıyla yetki sahibidir.

Ancak....

131 31 (T)

17 (RY)

32 (İT)

14 (TÜM)



Soru-Cevap Bölümü ve Bir Rica

Katılımınız için teşekkürler...