



AMASYA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE FARKINDALIK SUNUMU

Kalite Komisyonu Başkanlığı

AMAÇ

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi hakkında bilgi verilmesi.

TS EN ISO 9001:2015 Nedir?

- *ISO 9001, tüm imalat ve hizmet şirketleri için hazırlanmış olan ve Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) gereklerini belirleyen **uluslararası bir standarttır.***
- *Her defasında aynı **kalitede sonucun alınacağı** iş süreçlerini oluşturmayı amaçlamaktadır.*



- *İhtiyaçlara karşılık vermektir.*
- *Şartlara uygunluktur.*
- *Müşteri memnuniyetidir.*
- *Amaç ve isteklere uygunluktur.*
- *Bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.*

Kalite Politikası Nedir?

- Bir kurumun üst yönetimi tarafından çalışmalara yön verilmesi, tüm çalışanların **aynı hedefler doğrultusunda** hizmet vermesi ve **kurum kültürünün sağlanması** amacıyla oluşturulan stratejilerdir.

KALİTE POLİTİKAMIZ

- *Bilimsel Çalışma ve Araştırmalar Yapmak, Bilgi ve Teknoloji Üretmek,*
- *Bilimsel Verileri Yaymak, Ulusal ve Uluslararası Alanda Gelişme ve Kalkınmaya Destek Olmak,*
- *Mesleki gerekliliklere uygun; Bilgi, Beceri, Davranış ve Genel Kültürüne Sahip,*
- *Çevreye Duyarlı, İş Sağlığı ve Güvenliğine Önem Veren Anlayış Çerçevesinde Bireyler Yetiştirmek,*
- *Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının Şartlarına Uyarak Bu Şartların Etkinliğini Sürekli İyileştirmek,*
- *Mevzuat Çerçevesinde Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarını Karşılıyarak, Memnuniyetlerini Sağlamaktır.*

Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Nedir?

- *Kalite Yönetim Sistemi bir kurumu **kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden** yönetim sistemidir.*
- *Bu sistemde bir kurumu başarılı bir şekilde çalıştırmak için **sistemik ve şeffaf** bir şekilde yönetmek ve kontrol etmek gereklidir.*

Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Prensipleri:

- **MÜŞTERİ ODAKLILIK**
- **LİDERLİK**
- **KİŞİLERİN BAĞLILIĞI**
- **PROSES YAKLAŞIMI**
- **İYİLEŞTİRME**
- **KANIT ESASLI KARAR ALMA**
- **İLİŞKİ YÖNETİMİ**

MÜŞTERİ ODAKLILIK



Müşteri Kimdir?

- *Bir kurumun ürün veya hizmetinden faydalanan kişidir.*

Müşteri Odaklılık Nedir?

- *Müşteri beklentilerinin anlaşılması ve karşılanmasına odaklanılmasıdır.*

Müşteri Odaklılık Neden Önemlidir?

- *Müşterinin güveninin kazanılması ve bu güvenin korunması başarıyı sürekli hale getirir.*

LİDERLİK



Liderlik Nedir?

- *Kişilerin kalite hedeflerine ulaşması ve katılımcı olması için amaç ve yön birliğinin sağlanmasıdır.*

Liderlik Neden Önemlidir?

- *Politikaları, süreçleri ve kaynakları belirleyerek amaç ve yön birliği sağlar.*

KİŞİLERİN BAĞLILIĞI



Kişilerin Bağlılığı Nedir?

- *Kurumdaki tüm çalışanların kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine katılımıdır.*

Kişilerin Bağlılığı Neden nemlidir?

- *Tüm alışanların aidiyet duygusuyla kurumsal faaliyetlere katılımı etkinlik ve verimliliği arttırır.*

PROSES YAKLAŞIMI



Proses Nedir?

- *Kaynakları kullanarak girdileri çıktılarına dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımıdır.*

Proses Yaklaşımı Nedir?

- Proses yaklaşımı kuruluşun kalite politikası ve stratejik yönüne göre istenen sonuçlara erişmek için proseslerin sistematik tanımlanmasını, yönetimini ve birbiri ile etkileşimini içerir.

Proses Yaklaşımı Neden Önemlidir?

- KYS birbiri ile ilişkili birçok prosesten oluşur. Proseslerin etkin yönetimi sistemin iyileştirilmesi açısından önemlidir.

PROSES YAKLAŞIMI

Girdiler

- Malzeme,
kaynak,
şartlar

Faaliyetler

Çıktılar

- Ürün,
hizmet

PROSEDÜRLER

- *Bir prosesi yerine getirmek için belirlenen yol olarak tarif edilebilir.*
- *Prosedür 5N1K sorularının cevabıdır.*

5N1K

Ne gerçekleřtirilecek?

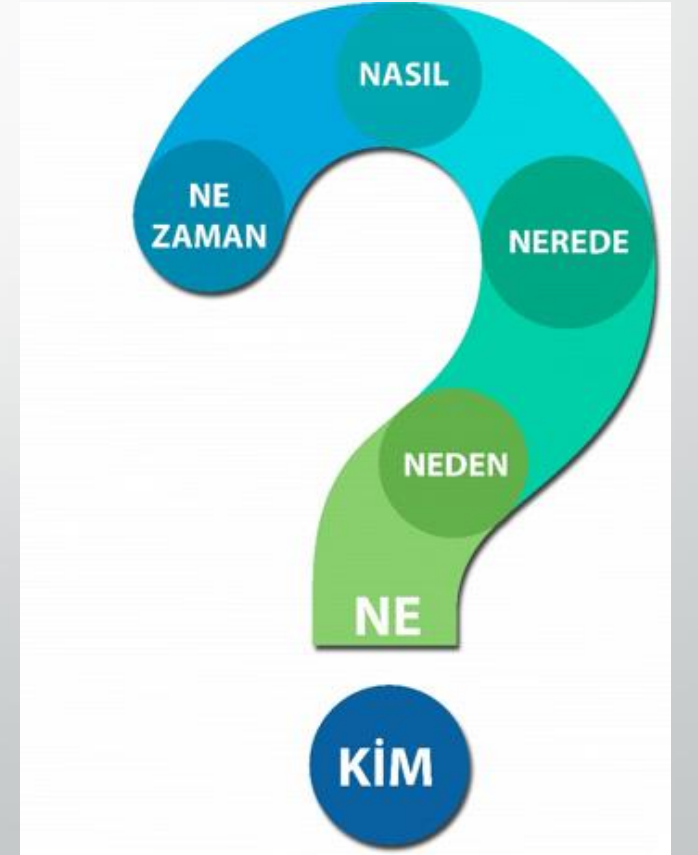
Neden gerçekleřtirilecek?

Nerede kontrol edilecek?

Nasıl gerçekleřecek/kontrol edilecek?

Ne zaman gerçekleřtirilecek/kontrol edilecek?

Kim faaliyet/kontrolden sorumludur?



**TEMEL
PROSESLERİMİZ**

*Satın alma
prosesi*

*Ön lisans/
Lisans
eđitim
prosesi*

*Lisansüstü
eđitim
prosesi*

*Bilimsel
arařtırma
prosesi*

İYİLEŞTİRME



İyileştirme Nedir?

- *Uygunsuzlukları saptamak ve düzeltmek için sürekli arayış içerisinde olmak ve bu çerçevede faaliyet yürütmektir.*

İyileştirme Neden Önemlidir?

- *Bir kurumun mevcut performans seviyesinin sürdürülmesi, iç ve dış durumlara ilgili değişikliklere tepki verebilmesi ve yeni fırsatların oluşturulması için iyileştirme önem arz etmektedir.*

KANIT ESASLI KARAR ALMA



Kanıt Esaslı Karar Alma Nedir?

- *Veri ve bilginin analizine dayalı olarak karar almaktır.*

Kanıt Esaslı Karar Alma Neden Önemlidir?

- *Delile dayalı veri analizi objektif ve güvenilir karar vermeyi sağlar.*

İLİŐKI YÖNETİMİ



İlişki Yönetimi Nedir?

- *Kurumsal işleyişte yer alan iç ve dış paydaşların etkileşimlerinin etkin ve verimli yürütülmesini sağlamaktır.*

İlişki Yönetimi Neden Önemlidir?

- *Bireysel tutumların kurumsal işleyişe verebileceği zararların önüne geçer. İç ve dış paydaşlardan en verimli biçimde faydalanabilmeyi sağlar.*

Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Prensipleri:

➤ *MÜŞTERİ ODAKLILIK*

➤ *LİDERLİK*

➤ *KİŞİLERİN BAĞLILIĞI*

➤ *PROSES YAKLAŞIMI*

➤ *İYİLEŞTİRME*

➤ *KANIT ESASLI KARAR ALMA*

➤ *İLİŞKİ YÖNETİMİ*

Kalite Yönetim Sisteminde Öne Çıkan Unsurlar

- PUKÖ Döngüsü
- Risk Temelli Düşünme
- Performans Değerlendirmesi
- Kayıt Altına Alma

**PUKÖ
DÖNGÜSÜ**

```
graph LR; A[PUKÖ DÖNGÜSÜ] --> B[ÖNLEM AL]; B --> C[PLANLA]; C --> D[UYGULA]; D --> E[KONTROL ET]; E --> B;
```

**ÖNLEM
AL**

PLANLA

UYGULA

**KONTROL
ET**

RISK TEMELLİ DÜŞÜNME

- Risk, planlanan sonuçlardan sapmaya yol açan faktörlerdir. Bu sapmalar **olumlu veya olumsuz** şekilde ortaya çıkabilir.
- Risk temelli düşünmede **tehdit** olabilecek unsurlar belirlenmeli; bunlara yönelik önleyici tedbirler alınmalı ve ortaya çıkan **fırsat**lardan azami derecede faydalanılmalıdır.



**PERFORMANS
DEĞERLENDİRME**



İZLEME

ÖLÇME

ANALİZ ETME

DEĞERLENDİRME

- *Öğrencilerin ve hizmetlerden yararlanan iç ve dış paydaşların memnuniyet düzeyini*
- *Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığını*
- *Riskleri belirlemek için yapılan faaliyetlerin etkinliğini*
- *Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliğini*

**İzleme
Ölçme
Analiz Etme
Değerlendirme**

KAYIT



Kayıt Nedir?

- *Gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan veya elde edilen sonuçları beyan eden ve izlenebilirliği sağlanan dokümandır.*
- *Kayıt altına alınmış dokümanlar performansı ispatlayan delil olması sebebiyle önemlidir.*

Devletin dili resmi yazıdır.

Söz uçar, dokümante edilmiş bilgi kalır.

UNUTULMAMALIDIR Kİ!

*Herkes
aynı
zamanda
bir
müşteridir.*

*Kalite
uyulması
gereken
minimum
şartları
belirtir.*

*Kalite üst
yönetime
etkin veri
akışını
sağlar.*

*Kalite
zaman
kaybı ve iş
yükü değil,
sistemli
çalışma
metodudur.*

*Kalite
sürekli
geliştirilmelidir.*

Amasya Üniversitesi Kalite Komisyonu Başkanlığı Çalışmaları Hakkında Detaylı Bilgiye

- <http://kalite.amasya.edu.tr> adresinden ulaşabilirsiniz.