



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

Kalite Koordinatörlüğü

Temel Kalite ve PUKÖ Döngüsü Eğitimi

Mayıs 2024

Kalite Kavramının Tanımlanması

- Kalite, ürün veya hizmetlerin mevcut ya da doğabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetidir.

Kalite perspektifi,

- Gelecek planlarının belirlenmesini,
- Kaynak ve yetkinliklerin bu hedefler doğrultusunda yönetilmesini,
- Tüm süreçlerin kurumsal değer ve hedeflerle uyumlu olarak yönetilmesini ve
- Paydaş katılımı, ölçme ve izleme yoluyla sürekli öğrenme ve iyileştirmenin benimsenmesini amaçlar.





SDÜ Kalite Koordinatörlüğü Hakkında

- Üniversitemiz Kalite Güvence Ofisi 2020 yılında kurulmuş, 2023 yılında ise Koordinatörlüğe dönüştürülmüştür.



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

[HAKKIMIZDA](#) [KOMİSYON ÜYELERİ](#) [FAALİYETLER](#) [AKREDİTASYON](#) [POLİTİKA VE YÖNERGELER](#) [RAPOR VE SUNUMLAR](#) [İLETİŞİM](#)



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

Kalite Koordinatörlüğü İletişim Bilgileri

Öğr. Gör. Elif ÇAKICI Dahili: 1388	Adalet MYO, Eğirdir MYO, Hukuk Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yabancı Diller YO, Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Öğr. Gör. Feyza ÇOBAN Dahili: 8208	Dış Hekimliği Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sivil Havacılık YO, Su Enstitüsü
Öğr. Gör. İpeksu ÖZBAŞ Dahili: 1562	Atayalvaç MYO, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İlahiyat Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Tıp Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Öğr. Gör. Dr. Onur SARIKAYA Dahili: 8274	Eczacılık Fakültesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Güzel Sanatlar Enstitüsü, Isparta SHMYO, İletişim Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi



Kalite Koordinatörlüğü

Öğr. Gör. Elif Çakıcı 1388 , Öğr. Gör. Feyza Çoban 8208 , Öğr. Gör. İpeksu Özbaş 1562 , Öğr. Gör. Dr. Onur Sarıkaya 8274

İletişim

@ kaliteofisi@sdu.edu.tr

Süleyman Demirel Üniversitesi, Batı Yerleşkesi, Rektörlük Binası, A Blok, Zemin Kat, Çünür/Isparta



Sıkça Sorulan Sorular



Doküman Arşivi



Mevzuat, Yönerge ve Yönetmelikler



İç Kontrol Standartları ve Faaliyet Raporları



Akademik Takvim



Birim Kalite Çalışmaları



SDÜ Kalite Güvence Sisteminin Temel Unsurları

- Misyon
- Vizyon
- Temel Değerler
- Politika ve Yönergeler
- Stratejik Amaç ve Hedefler
- Performans Göstergeleri

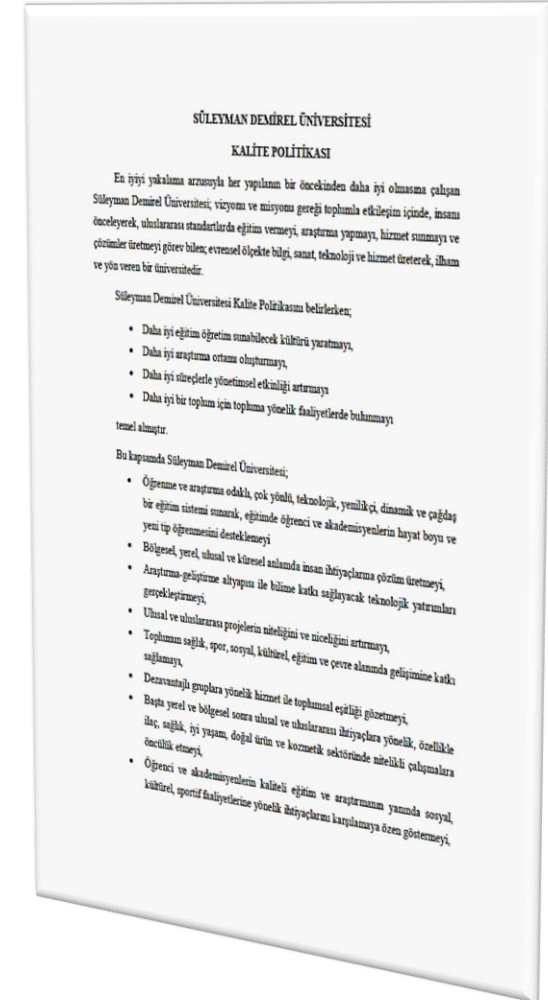




SDÜ Kalite Güvence Sisteminin Temel Unsurları

Politikalar

- Kalite Politikası
 - Araştırma Politikası
 - Eğitim-Öğretim Politikası
 - Toplumsal Katkı Politikası
 - Uluslararasılaşma Politikası
- *Politika metinlerinin tamamı kalite.sdu.edu.tr adresinde yayımlanmıştır.*

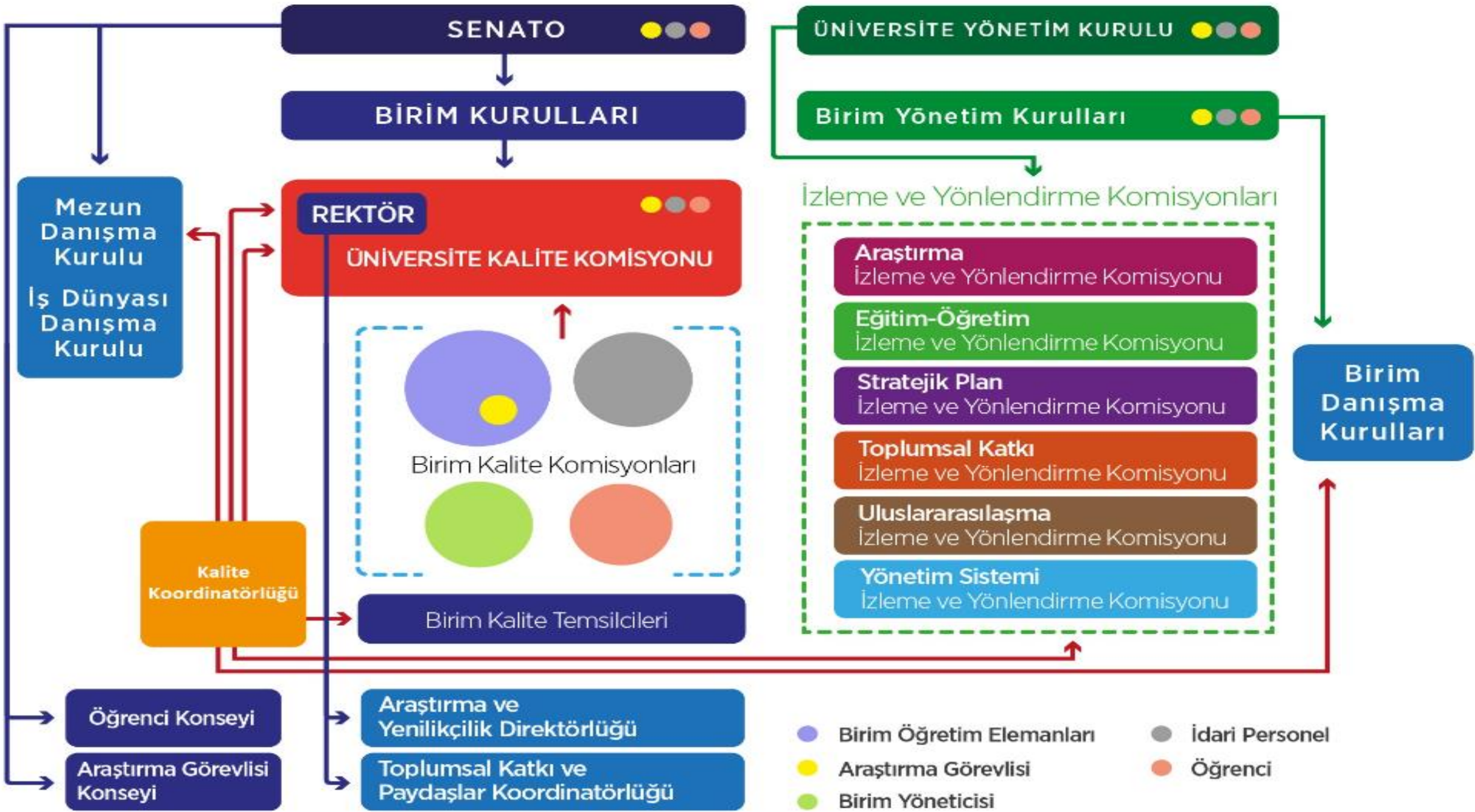




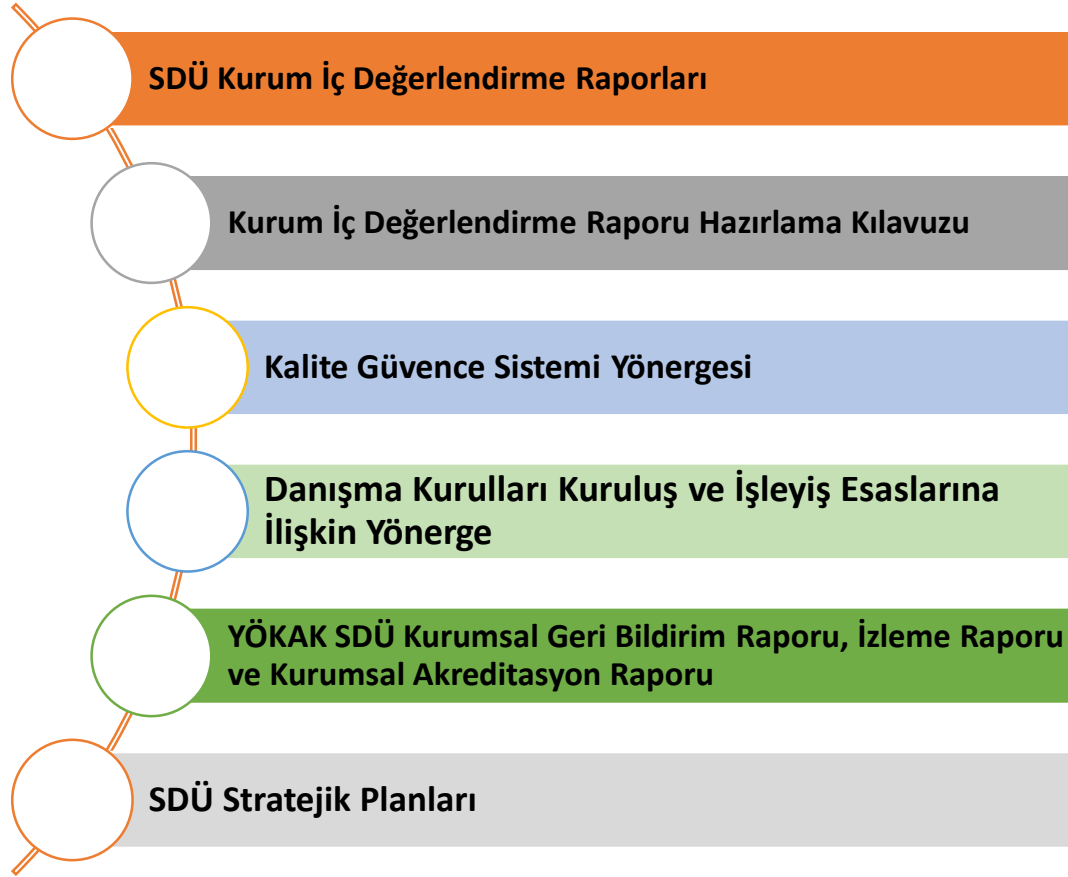
SDÜ Kalite Güvence Sisteminin Temel Unsurları

Temel Yönergeler

- **Kalite Güvence Sistemi Yönergesi**
- **Danışma Kurulları Kuruluş ve İşleyiş Esaslarına İlişkin Yönerge**
- *Yönergeler, usul ve esasların tamamı kalite.sdu.edu.tr adresinde yayımlanmıştır.*



Kalite Süreçlerine İlişkin Temel Dokümanlar*



*Bu ve benzeri dokümanların tamamı <https://kalite.sdu.edu.tr/> adresinde yayımlanmıştır.

Paydaş Kavramı

• İç Paydaş

- Kurumdan etkilenen veya kurumu etkileyen, kurum içindeki kişi, grup veya (varsa) bağlı ve ilgili birim/bölmülerdir.



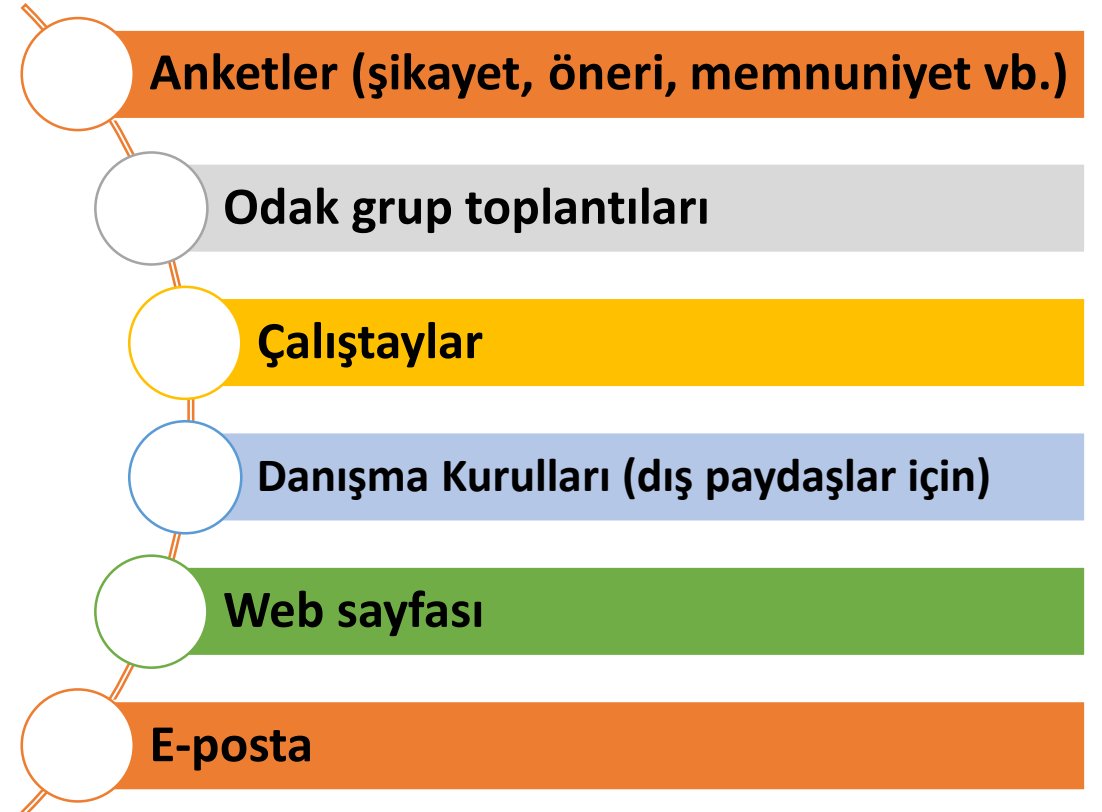
• Dış Paydaş

- Kurumdan etkilenen veya kurumu etkileyen, kurum dışındaki kişi, grup veya kurum/kuruluşlardır.
- Kurumun faaliyetleriyle ilişkisi olan diğer kamu ve özel sektör kurumları, kuruma girdi sağlayanlar ve ilgili sektör birlikleri dış paydaşlara örnek olarak verilebilir.



Paydaş Görüş ve Geri Bildirimlerinin Alınması

- **Veri toplama araçları ve mekanizmalar**
 - Paydaş görüş ve geri bildirimlerini almak için çeşitli veri toplama araçları ve mekanizmalar kullanılabilir. 





İç ve Dış Paydaş Kavramlarının Kalite Süreçlerindeki Roller

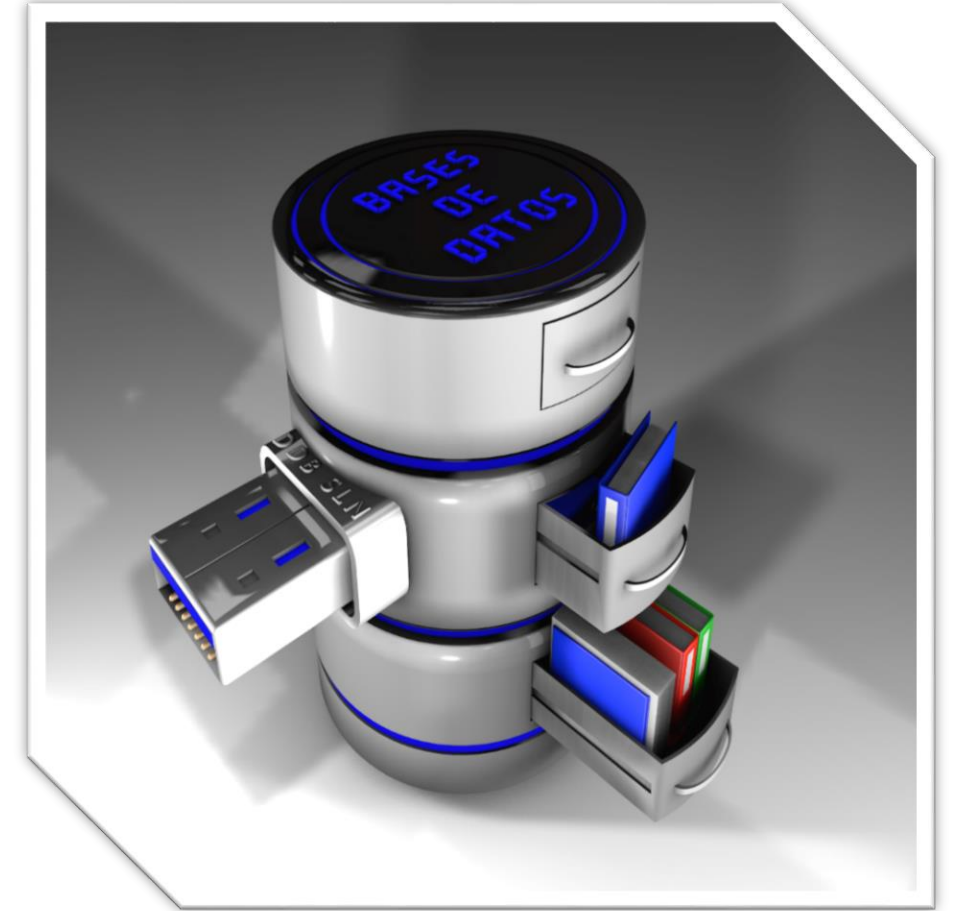
Faaliyetlerin PUKÖ çevrimi dikkate alınarak gerçekleştirilmesinin yanı sıra süreçlere paydaşların da dahil edilmesi gerekmektedir.

İç ve dış paydaşlar, görüşleri alınarak PUKÖ çevriminin her aşamasına dahil edilebilir.

Gerçekleştirilen faaliyetlerde paydaş katılımının sağlanması, memnuniyetin artması ve bütüncül bir kalite anlayışı oluşması açısından önemlidir.

Kanıtlandırma Kavramının Kalite Süreçlerindeki Rolü

- Kalite faaliyetleri ne kadar istekli ve yoğun bir şekilde yürütülüyor olsa da bu faaliyetlerin varlığının ispatı için birtakım unsurlara ihtiyaç bulunmaktadır.
- **Kanıtlandırma** bu doğrultuda önem arz etmekte olup, yapılan faaliyetlerin ispatının yanı sıra mevcut durum tespiti ve gelecek iyileştirmeler için arşiv görevi de üstlenmektedir.

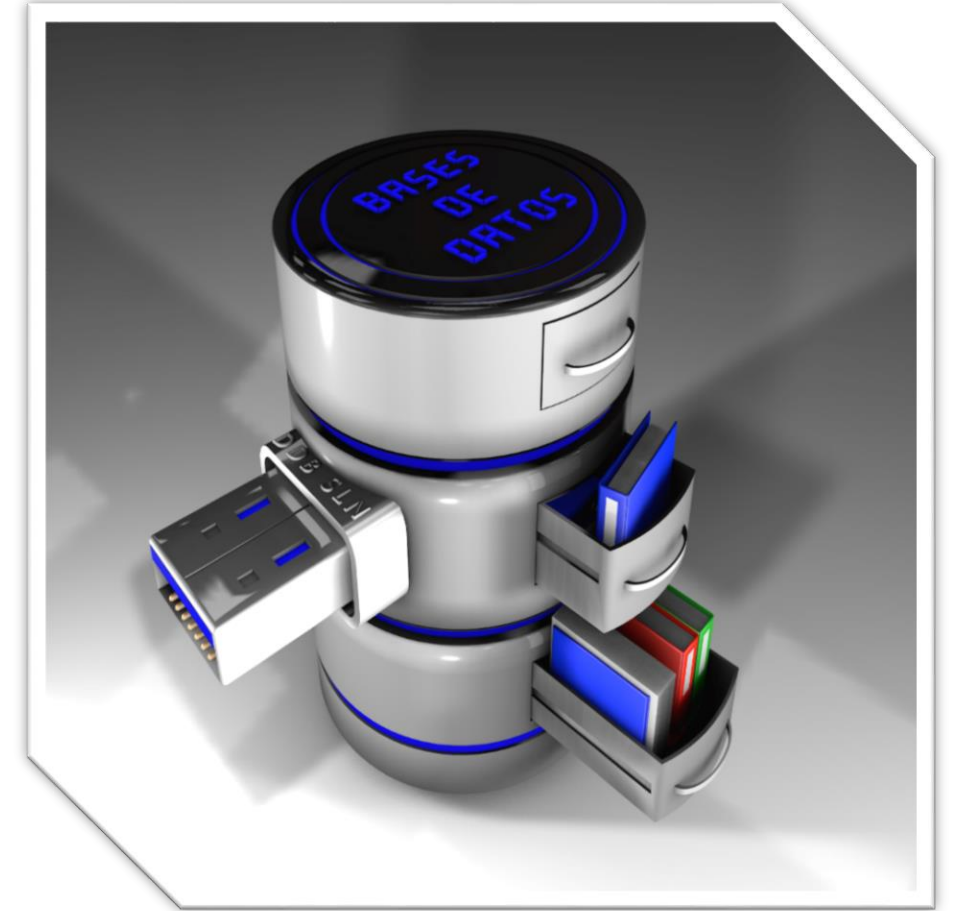


Neler Kanıt Olabilir?

Yürütülen faaliyeti ispatlar nitelikteki tüm basılı veya dijital,

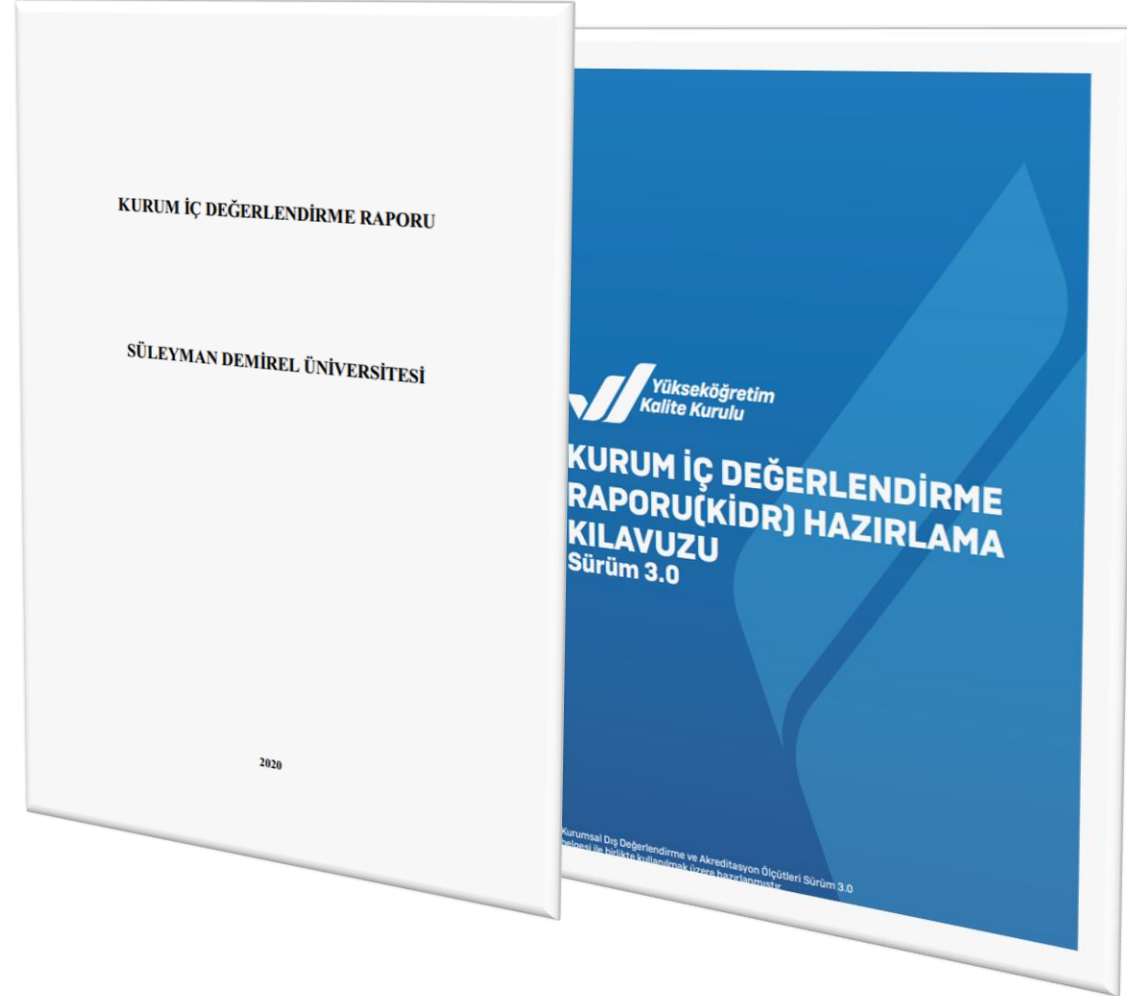
- Bilgi
- Belge
- Tablo
- Fotoğraf
- ve benzeri dokümanlar

kanıt olarak nitelendirilebilir.



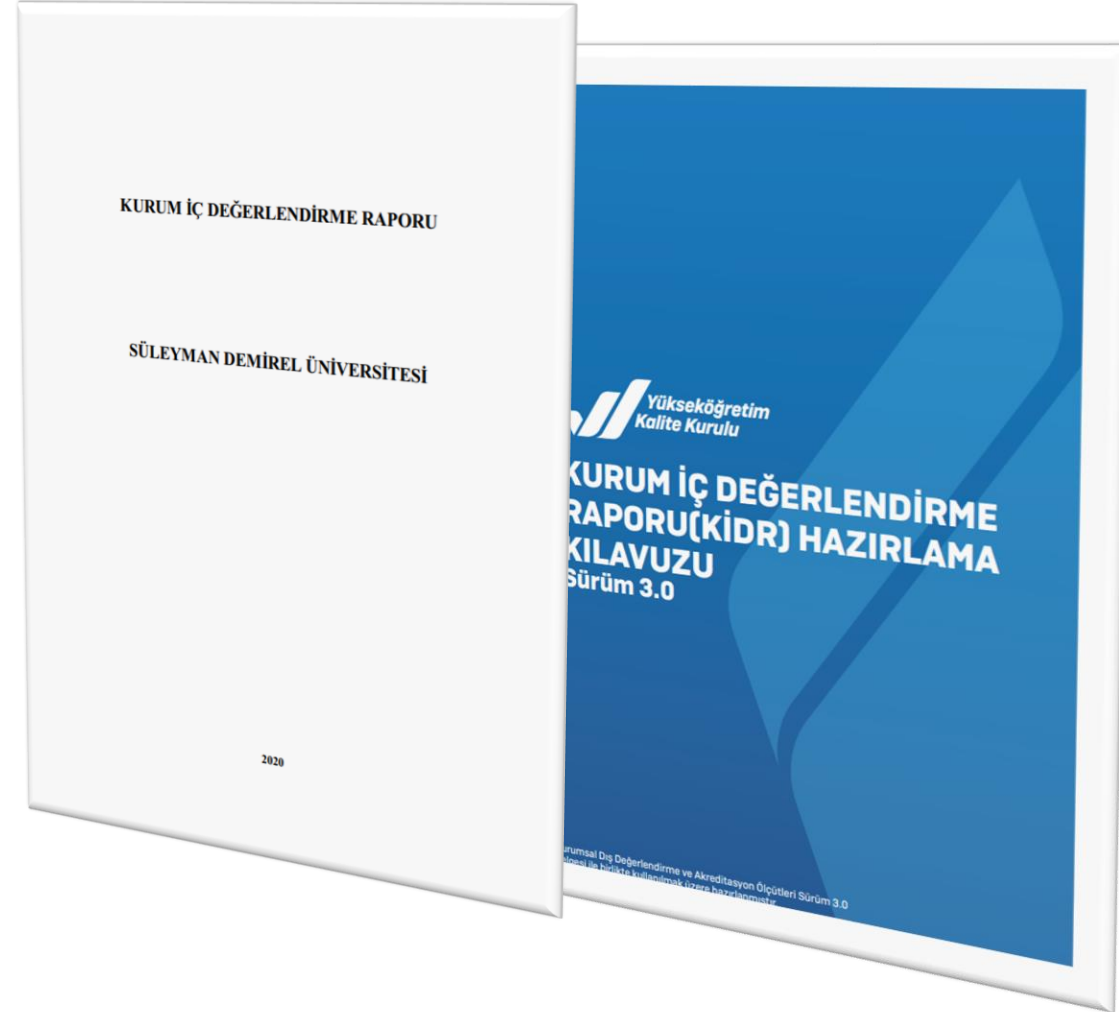
Kalite Süreçleri Kapsamında Kanıt Örnekleri

- **Liderlik, Yönetişim ve Kalite**
 - İş akış şemaları ve iş takvimleri
 - Yönetim modeli ve organizasyon şeması
- **Uluslararasılaşma**
 - Uluslararası çalışmalar için ayrılan kaynakların yönetimine ilişkin belgeler
- **Eğitim ve Öğretim**
 - Ölçme ve değerlendirme sistemine ilişkin ilke ve kurallar



Kalite Süreçleri Kapsamında Kanıt Örnekleri

- **Araştırma ve Geliştirme**
 - Öğretim elemanlarının araştırma performansına yönelik analiz raporları
- **Toplumsal Katkı**
 - Toplumsal katkı süreçlerinde belirlenen öncelikli alanların listesi

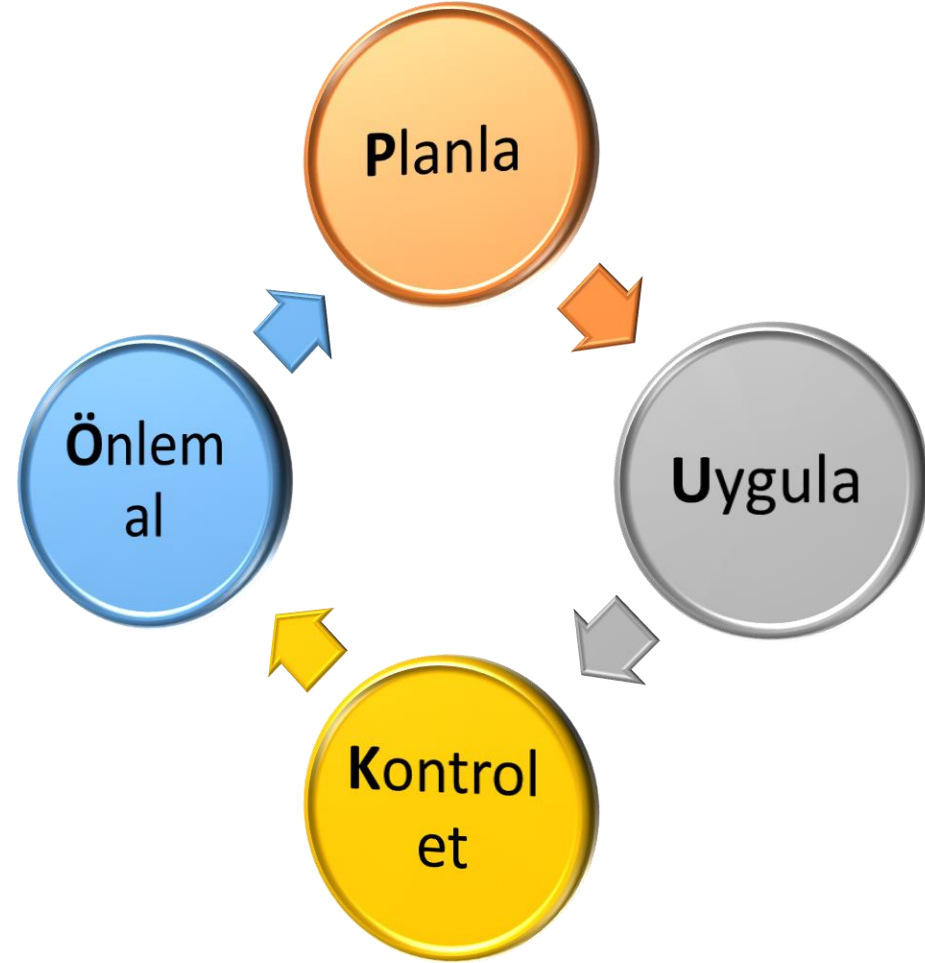


PUKÖ Döngüsü Kavramı ve Kalite Süreçlerindeki Rolü

PUKÖ döngüsü **problem çözme** ve **sürekli iyileştirme** için kullanılan bir araçtır.

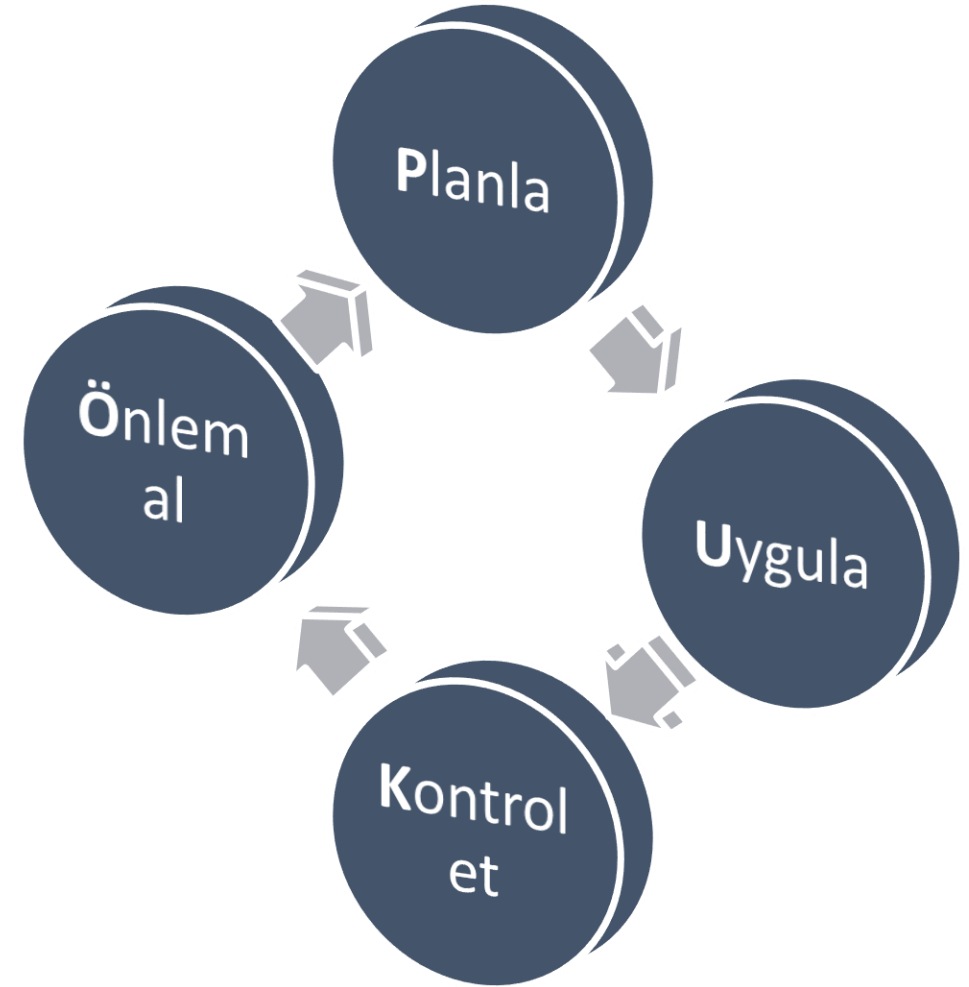
Sistemin verimli bir şekilde çalışmasını ve eksik yönlerin fark edilip iyileştirilmesini sağlar.

Döngü, **Planla**, **Uygula**, **Kontrol et** ve **Önlem al** olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır.



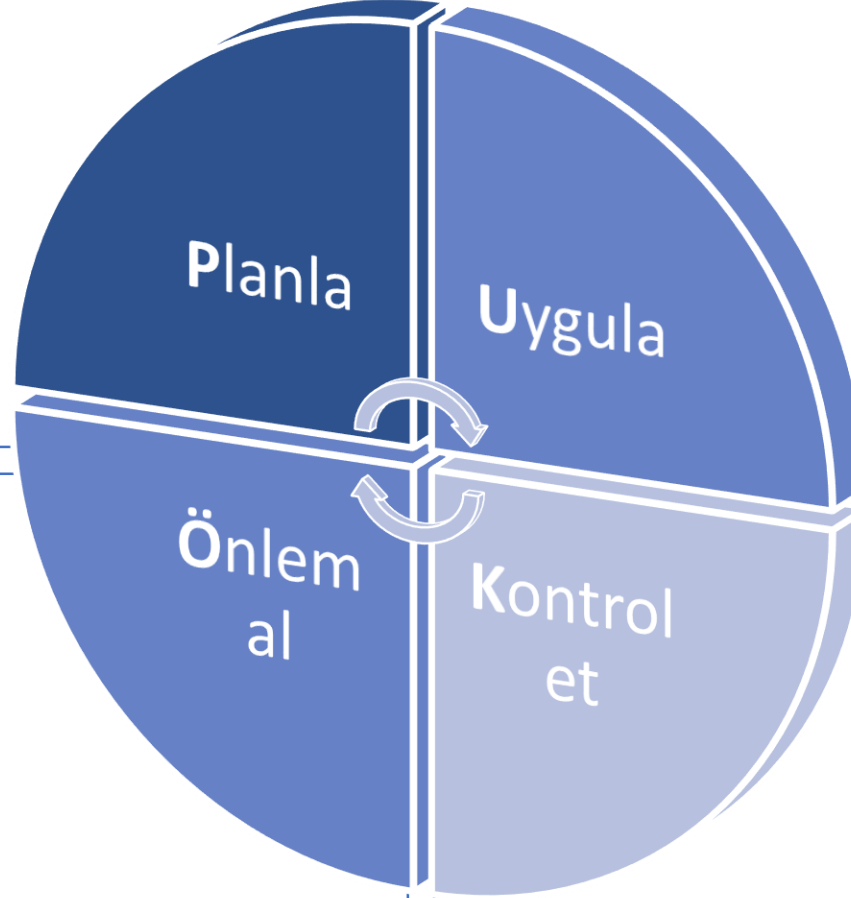
PUKÖ Döngüsü Aşamaları

- **Planla**
 - Ne yapılması gerektiğinin ve nasıl yapılacağının belirlenmesi
- **Uygula**
 - Belirlenen planın uygulanması
- **Kontrol et**
 - Uygulama sonuçlarının değerlendirilmesi ve varsa sapma nedenlerinin anlaşılması
- **Önlem al**
 - İyileştirmelerin gerçekleştirilmesi



- Sorunun tanımlanması
- Mevcut durumun analizi
- Fikir üretimi
- Önceliklerin belirlenmesi
- Başarı kriterlerinin belirlenmesi
- Paydaşların belirlenmesi
- Uygulama planının belirlenmesi
- Görev ve sorumluluk dağılımı

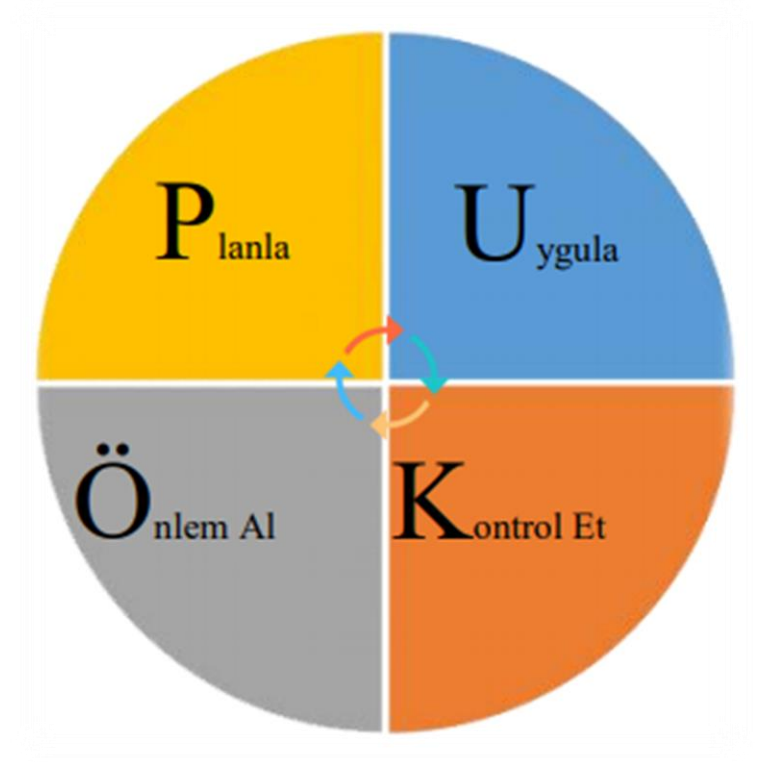
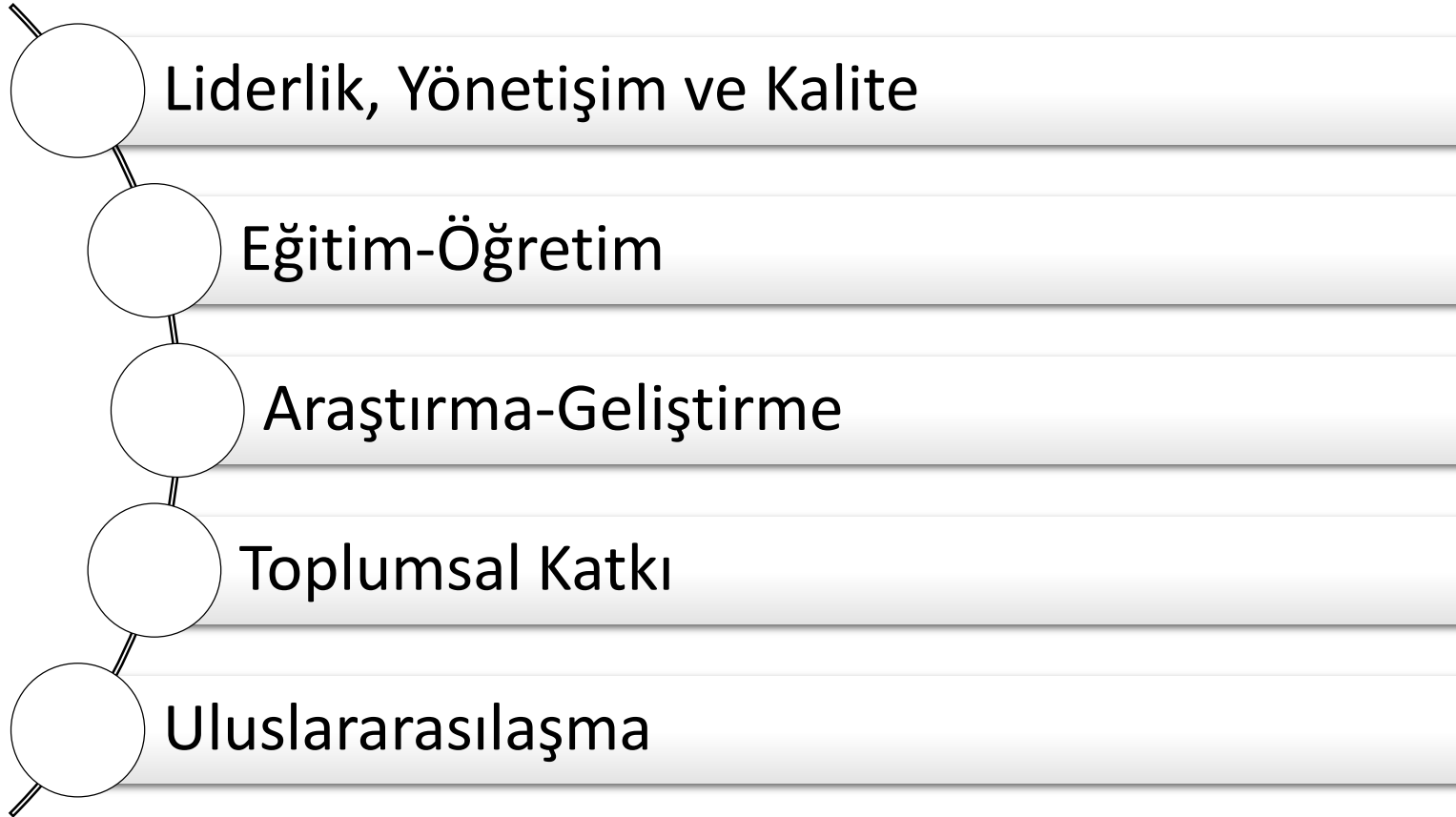
- İyileştirilmesi için gereken faaliyetlerin belirlenmesi
- Başarılı uygulamaların sürdürülebilirliğinin sağlanması
- Başarısızlık durumunda iyileştirici/düzeltilici önlemlerin alınması



- Veri toplama
- Personelin eğitimi
- Süreç ve prosedürlerin hazırlanması
 - Eylem
- Sonuç elde edilmesi

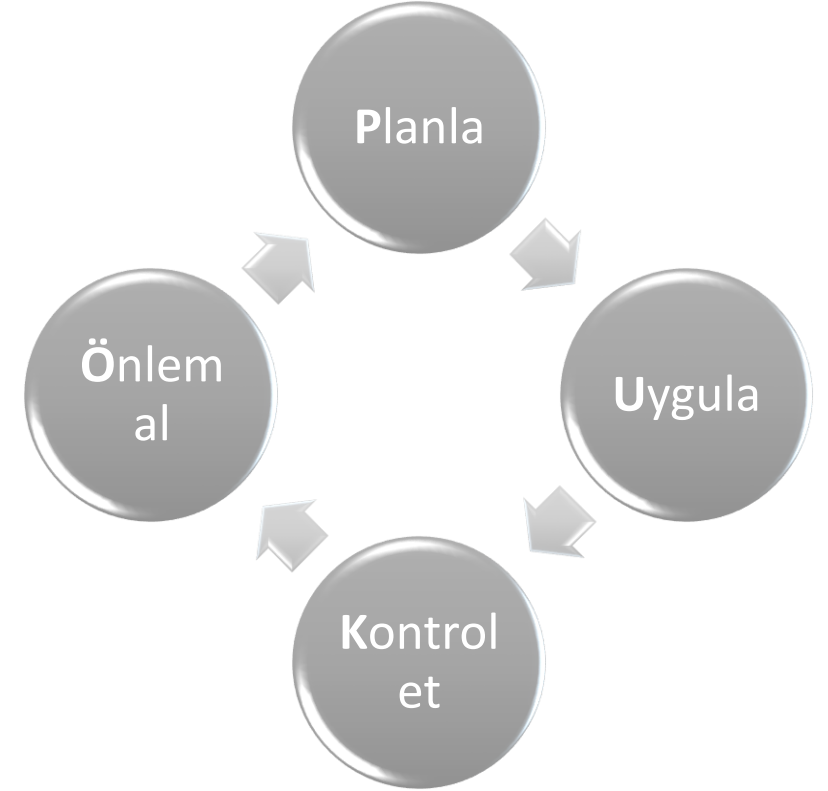
- Uygulama sonuçlarının izlenmesi, ölçülmesi ve raporlanması
- Sonuçların amaçlar, hedefler ve planlanan faaliyetler ile karşılaştırılması, varsa sapmaların belirlenmesi

Kalite Süreçleri Kapsamında PUKÖ Döngüsü Uygulanabilecek Alanlar



PUKÖ Döngüsü Örneği

Güneş Üniversitesi kalite kültürünün yaygınlaştırılması için idari personeline genel memnuniyet düzeyi ortalamasının yüksek olacağı eğitimler vermek istemektedir. Bu doğrultuda, eğitimlere ilişkin ilk PUKÖ döngüsü sonraki görselde verilmiştir:

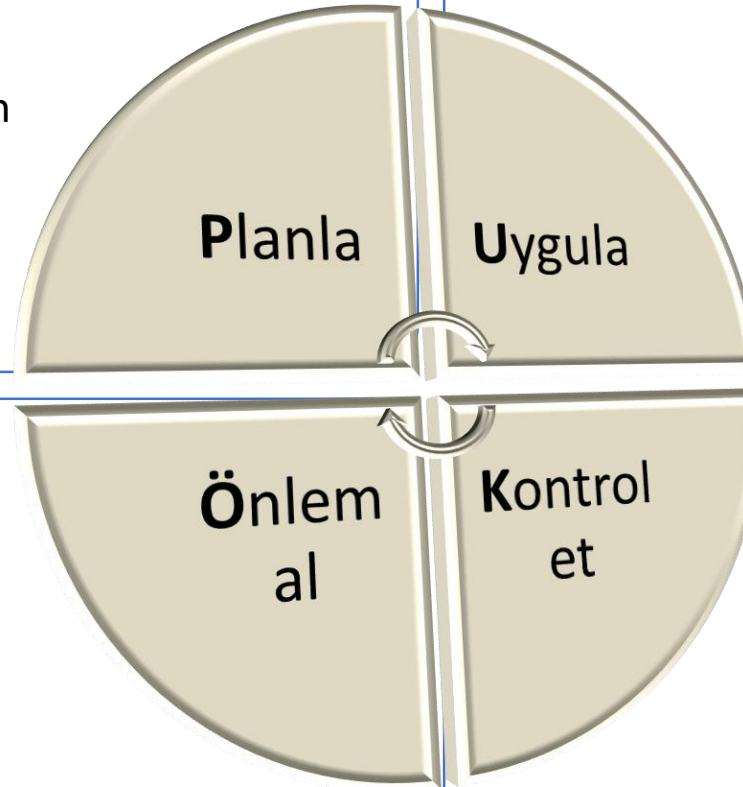


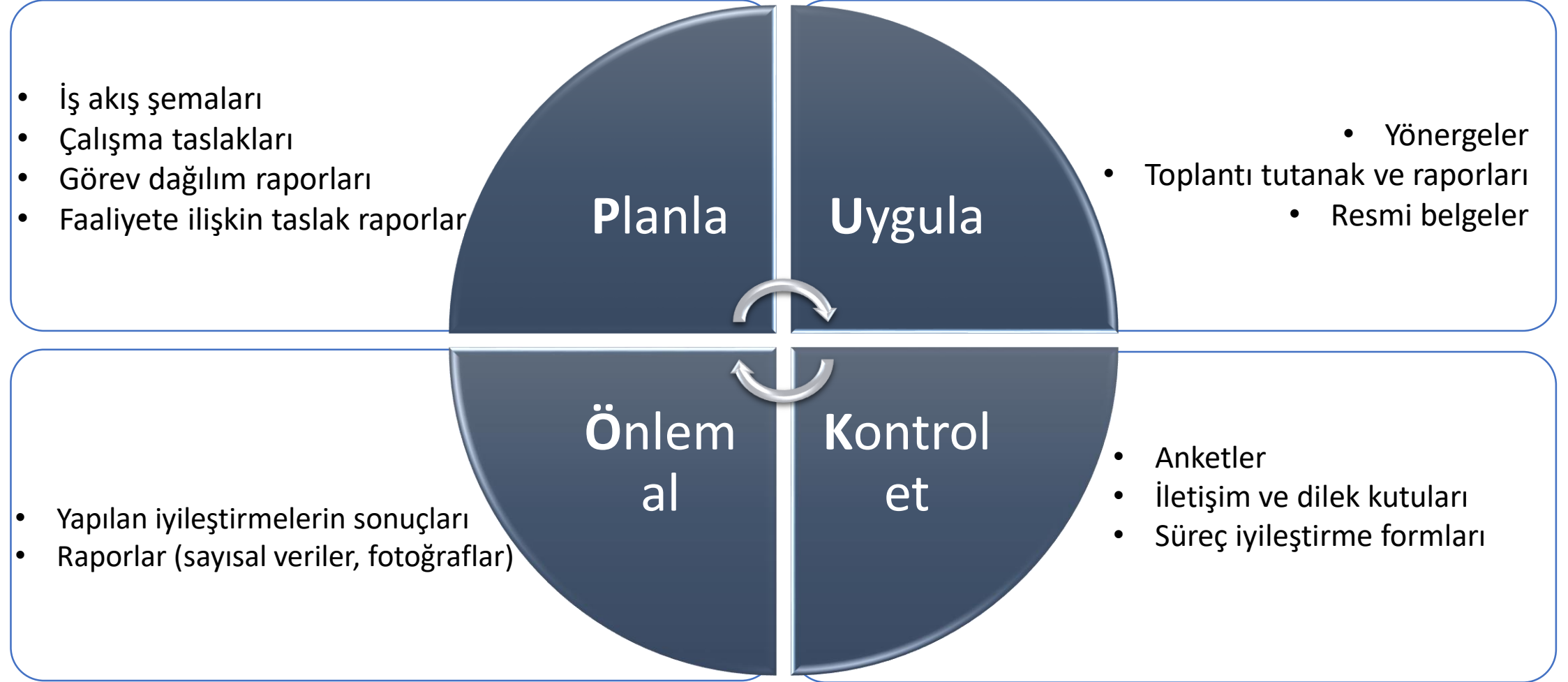
Kalite kültürünün yaygınlaştırılması için idari personele verilecek olan, genel memnuniyet düzeyi ortalamasının 5 üzerinden en az 3.5 olmasının hedeflendiği ilk eğitim, paydaş görüşleri de alınarak hazırlanmıştır.

Belirlenen planlar doğrultusunda hazırlanan ilk eğitim hedef kitleye verilmiştir.

Bir sonraki eğitim, süresi kısaltılacak şekilde planlanmıştır.

Eğitimin ardından yapılan memnuniyet anketi sonucunda ortalamanın 3.3'te kaldığı ve bu sonucun ortaya çıkmasındaki en önemli unsurun katılımcıların eğitimin süresini fazla bulmaları olduğu tespit edilmiştir.







SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

**Dinlediğiniz için
Teşekkür Ederiz.**

SDÜ Kalite Koordinatörlüğü

web: kalite.sdu.edu.tr

e-posta: kaliteofisi@sdu.edu.tr