

## KURUMSAL KALİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ SÜRECİ AKIŞ SÜREÇ KARTI

Doküman No	BÜ.SRÇ.10
Yayın Tarihi	29.11.2024
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Revizyon No	00
Sayfa	1/15

<b>Sürecin Tipi</b>	<input type="checkbox"/> Ana Süreç <input checked="" type="checkbox"/> Süreç <input type="checkbox"/> Alt Süreç
<b>Bağlı Olduğu Üst Sürecin Adı</b>	Yönetimsel Süreçler Ana Süreci
<b>Sürecin Sahibi</b>	• Rektör Yardımcısı (Kaliteden Sorumlu) • Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü
<b>Sürecin Uygulayıcıları</b>	• Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğü • Kalite Komisyonu • Akademik ve İdari Birim Yöneticileri • Strateji ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi • Akademik ve İdari Personel • Öğrenci Temsilcileri ve Mezunlar
<b>Sürecin Kapsamı ve Amacı</b>	<p>Kurumsal kalitenin yönetimi ve geliştirilmesi süreci, üniversitenin akademik ve idari süreçlerini ulusal ve uluslararası standartlara uygun hale getirerek etkin, sürdürülebilir ve yenilikçi bir kalite yönetim sistemi oluşturmayı hedefler. Süreç, kurumsal performansı artırmak, paydaş memnuniyetini sağlamak ve kurumsal değerleri sürekli iyileştirmek için gerekli düzenlemeleri içerir.</p> <p>Bu süreç, üniversitenin tüm akademik ve idari birimlerini kapsar ve kalite yönetim sistemi standartlarına uygun olarak stratejik planlama, uygulama, izleme ve değerlendirme faaliyetlerini içerir. Aynı zamanda ulusal akreditasyon süreçleri, uluslararası sıralama kriterleri, paydaş geri bildirimleri ve iyileştirme faaliyetlerini yönetir.</p>
<b>Etkilediği Süreçler</b>	• Tüm Ana Süreçler
<b>Etkilendiği Süreçler</b>	• Tüm Ana Süreçler
<b>Alt Süreçleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Planlama ve Strateji Geliştirme Süreci</li><li>Uygulama ve Operasyonel Yönetim</li><li>İzleme, Değerlendirme ve Geliştirme</li></ol>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ



**KURUMSAL KALİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ  
SÜRECİ AKIŞ SÜREÇ KARTI**

Doküman No	BÜ.SRÇ.10
Yayın Tarihi	29.11.2024
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Revizyon No	00
Sayfa	2/15

**Hazırlayan**

**Onaylayan**

KONTROLLÜ

SÜRECİN İZLEME YÖNTEMİ	SÜRECİN GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	SÜRECİN PERFORMANS GÖSTERGELERİ
<p><b>1. İç ve Dış Denetimler</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite Yönetim Sistemi ve süreçlerine uyum sağlamak için düzenli iç denetimler yapılır; ayrıca hem KYS hem de Akreditasyon süreçlerinin dış denetimlerle objektif değerlendirmeleri sağlanır.</li></ul> <p><b>2. Paydaş Geri Bildirimleri</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Akademik ve idari personel, öğrenciler ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimler düzenli olarak değerlendirilir.</li></ul> <p><b>3. Kalite Raporları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim sisteminin etkinliği, Kalite Komisyonu tarafından hazırlanan raporlarla analiz edilir.</li><li>Yönetim Temsilcisi tarafından YGG toplantılarında KYS Performans Raporları Üst Yönetime sunulur.</li></ul> <p><b>4. Anket ve Memnuniyet Ölçümleri</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>İç ve Dış Paydaş memnuniyeti anketleriyle süreçlerin etkinliği ve verimliliği değerlendirilir.</li></ul> <p><b>5. Risk ve Fırsat Yönetimi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Süreçle ilgili belirlenen riskler ve fırsatlar periyodik olarak gözden geçirilir ve güncellenir.</li></ul> <p><b>6. Stratejik Plan Hedefleri ile Karşılaştırma</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Sürecin çıktıklarına ilişkin veriler, stratejik plan hedefleri ile karşılaştırılarak değerlendirilir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kurumsal kalite yönetimi süreci kapsamında kalite komisyonu ile gözden geçirme toplantıları düzenlenir.</li><li>Üst yönetim tarafından, kalite yönetim sisteminin etkinliği ve hedeflere uygunluğu YYG toplantılarında değerlendirilir.</li><li>Kalite süreçlerinin uygunluğu ve etkinliği iç tetkiklerle düzenli olarak gözden geçirilir.</li><li>Eğitim-öğretim yılı sonunda kalite süreçleri analiz edilerek iyileştirme alanları belirlenir.</li><li>Stratejik plan dönemlerine uygun olarak geniş kapsamlı süreç değerlendirmesi yapılır.</li><li>Akreditasyon kurumlarının ve Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Kuruluşlarının belirlediği sürelerde dış tetkikler gerçekleştirildikten sonra dış tetkik raporları esas alınarak gözden geçirme yapılır.</li><li>Risk yönetimi planı kapsamında, süreçteki olası riskler ve fırsatlar güncellenir.</li></ul>	<p><b>1. Kalite Yönetim Sistemi Etkinliği</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>İç ve dış tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukların sayısı ve düzeltme oranı.</li></ul> <p><b>2. Akreditasyon Başarı Oranı</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Akredite edilen programların sayısı ve toplam programlara oranı.</li></ul> <p><b>3. Risk Yönetimi Başarımı</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Tespit edilen risklerin azaltılma oranı ve uygulanan fırsat iyileştirmeleri.</li></ul> <p><b>4. Katılım ve Memnuniyet Oranları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite komisyonu toplantılarına katılım oranı.</li><li>Paydaş memnuniyet anket sonuçları.</li></ul> <p><b>5. Eğitim ve Farkındalık Çalışmaları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Yılda düzenlenen kalite bilgilendirme toplantısı ve eğitim sayısı.</li><li>Eğitime katılım oranı.</li></ul> <p><b>6. Süreç İyileştirme Oranı</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Gözden geçirme toplantıları sonrasında uygulanan süreç iyileştirme önerilerinin sayısı.</li></ul> <p><b>7. Dış Denetim Başarıları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Akreditasyon kurumlarının dış denetim raporlarındaki olumlu geri bildirimlerin oranı.</li><li>Kalite Yönetim Sistemi dış tetkik raporlarındaki olumlu geri bildirim oranı.</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

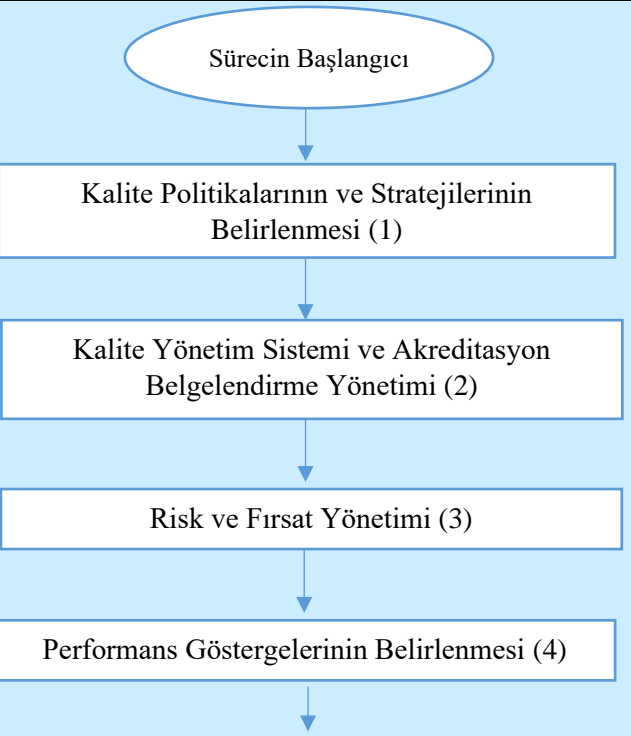
**KURUMSAL KALİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ**  
**SÜRECİ AKIŞ SÜREÇ KARTI**

Doküman No	BÜ.SRÇ.10
Yayın Tarihi	29.11.2024
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Revizyon No	00
Sayfa	4/15

**Hazırlayan**

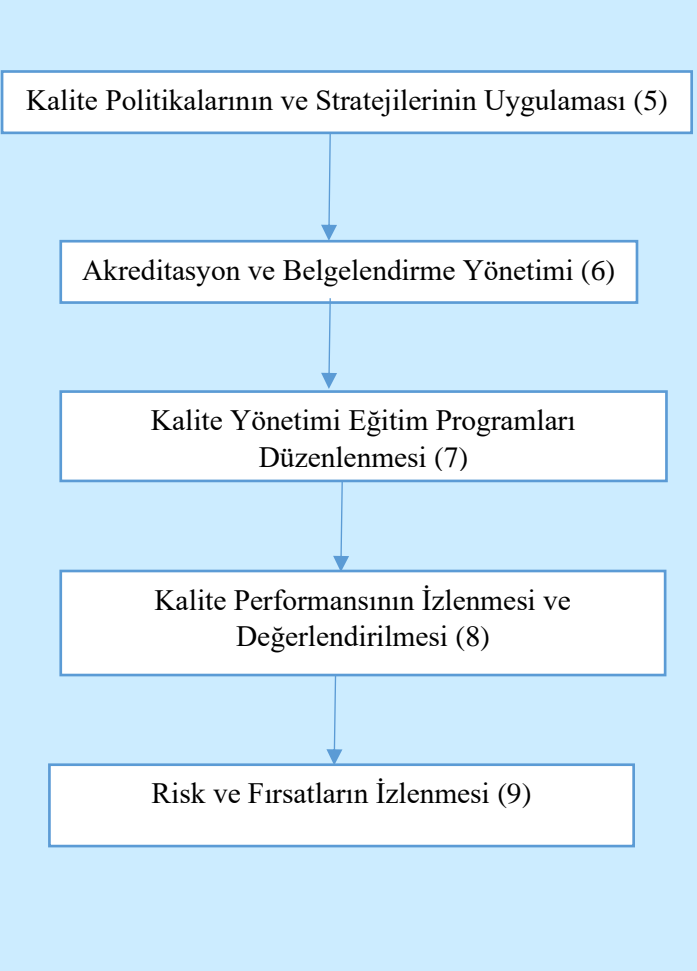
**Onaylayan**

KONTROLLÜ

(I) Planlama ve Strateji Geliştirme Süreç Akış Planı	No	Faaliyet	PUKÖ Döngüsü
 <p>Sürecin Başlangıcı</p> <p>Kalite Politikalarının ve Stratejilerinin Belirlenmesi (1)</p> <p>Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon Belgelendirme Yönetimi (2)</p> <p>Risk ve Fırsat Yönetimi (3)</p> <p>Performans Göstergelerinin Belirlenmesi (4)</p>	1	<b>Kalite Politikalarının ve Stratejilerinin Belirlenmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Kalite politikalarının oluşturulması:</b> Kurumun vizyonuna, misyonuna ve değerlerine uygun bir kalite politikası geliştirilir. Bu politika, kurumun kaliteye yaklaşımını, kalite hedeflerini ve bu hedeflere nasıl ulaşılabileceğini tanımlar.</li><li>– <b>Stratejik hedeflerin belirlenmesi:</b> Kurumun kalite stratejileri, vizyon ve misyon doğrultusunda belirlenen uzun vadeli hedeflerle uyumlu hale getirilir. Stratejik kalite hedefleri, hem iç paydaşlar (öğrenciler, akademik ve idari personel) hem de dış paydaşlar (toplum, iş dünyası) için değer yaratmayı amaçlar.</li><li>– <b>Kaliteye yönelik kısa ve uzun vadeli planların yapılması:</b> Kurumun kalite düzeyini artırmaya yönelik hedefler oluşturulup takip edilmesi için bir planlama yapılır.</li></ul>	Planlama
	2	<b>Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon Belgelendirme Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Kurumun eğitim ve yönetim süreçlerinin, Kalite Yönetim Sistemi ve akreditasyon kurumlarının belirlediği standartlara uygun olması için kaliteyi güvence altına alacak planlamalar yapılır.</li></ul>	Planlama
	3	<b>Risk ve Fırsat Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Gelişen teknolojiler, eğitimdeki yeni trendler gibi dış ve iç etkenler göz önünde bulundurularak kalite süreçlerindeki olası risklerin ve fırsatların planlanması.</li></ul>	Planlama
	4	<b>Performans Göstergelerinin Belirlenmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Kurumun kalite performansını izlemek ve hedeflere ulaşılmasını sağlamak için performans göstergelerinin tanımlanması.</li></ul>	Planlama

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

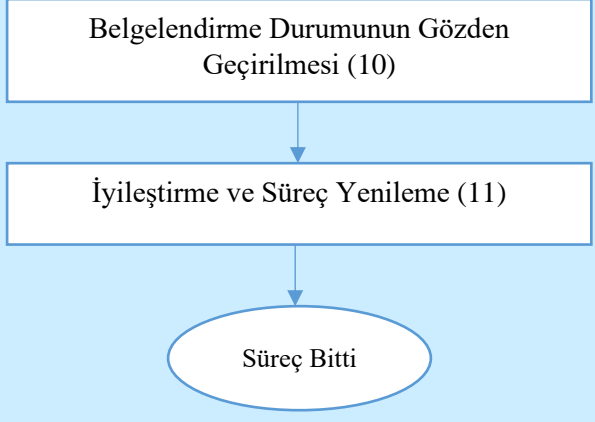
KONTROLLÜ

 <p>Kalite Politikalarının ve Stratejilerinin Uygulaması (5)</p> <p>Akreditasyon ve Belgelendirme Yönetimi (6)</p> <p>Kalite Yönetimi Eğitim Programları Düzenlenmesi (7)</p> <p>Kalite Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi (8)</p> <p>Risk ve Fırsatların İzlenmesi (9)</p>	<b>5</b>	<b>Kalite Politikalarının ve Stratejilerinin Uygulaması</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kalite standartlarının bütün kuruma yayılması ve stratejik hedeflere ulaşılması amacıyla belirlenen kalite politikalarının ve stratejik hedeflerin günlük süreçlere entegrasyonunun sağlanması ve kurum çapında uygulanmaya başlanması.</li></ul>	Uygulama
	<b>6</b>	<b>Akreditasyon ve Belgelendirme Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Akreditasyon başvuruları için gerekli prosedürler takip edilir ve ilgili belgeler hazırlanarak başvuru süreci başlatılır.</li><li>- Bu aşamada, kurumun akreditasyon kuruluşlarının belirlediği şartlara uygunluğu sağlanır.</li><li>- Dış denetimlerden başarılı bir şekilde geçebilmek için tüm kalite belgeleri gözden geçirilir ve güncellenir.</li></ul>	Uygulama
	<b>7</b>	<b>Kalite Yönetimi Eğitim Programları Düzenlenmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Akademik ve idari personele yönelik kalite yönetimi süreçleri, standartlar ve politikalar hakkında eğitimler düzenlenir.</li><li>- Kurum içinde kalite kültürünün yayılması için seminerler ve uygulamalı atölye çalışmaları düzenlenir.</li><li>- Kuruma yeni katılan akademik ve idari personel için kalite yönetimi, süreçler ve kurumsal politikalarla ilgili oryantasyon eğitimleri yapılır.</li><li>- Eğitimlerin etkinliğini ölçmek amacıyla eğitim sonrası performans değerlendirmeleri yapılır ve kişisel gelişim planları oluşturulur.</li></ul>	Uygulama
	<b>8</b>	<b>Kalite Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Geri bildirimler, değerlendirmeler, izleme araçları ve belirlenen performans göstergeleri kullanılarak süreçlerin etkinliği gözlemlenir</li></ul>	Kontrol
	<b>9</b>	<b>Risk ve Fırsatların İzlenmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Açıklama:</b> Risk yönetimi planı doğrultusunda sürecin her aşamasında risklerin düzenli aralıklarla gözden geçirilmesi, güncellenmesi sağlanır ve fırsatlar değerlendirilir.</li></ul>	Kontrol

**Hazırlayan**


**Onaylayan**

KONTROLLÜ

	<b>10</b>	<b>Belgelendirme Durumunun Gözden Geçirilmesi</b> – Akreditasyon ve kalite belgelendirme kurumlarının düzenlediği denetimler sonrasında elde edilen raporlar dikkate alınarak iyileştirme önerileri uygulanır.	Kontrol
	<b>11</b>	<b>İyileştirme ve Süreç Yenileme</b> – Performans verileri ve geri bildirimler doğrultusunda kalite süreçlerinde iyileştirmeler yapılması. – Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinde gerekli düzenlemeler yapılması. – Risk ve fırsatların değerlendirilerek yeni stratejilerin oluşturulması.	Önlem Al

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

(II) Uygulama ve Operasyonel Yönetim Süreç Akış Planı	No	Faaliyet	PUKÖ Döngüsü
	1	<b>1. Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) Koordinasyonu</b>	
		- Kalite yönetim sistemi için gerekli standartların belirlenmesi. - KYS dokümantasyonunun hazırlanması ve güncellenmesi. - Kalite hedeflerinin belirlenmesi ve periyodik olarak gözden geçirilmesi.	Planlama
		- Standartların uygulanması ve süreçlerin izlenmesi. - İç ve dış denetim süreçlerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi. - Kurum genelinde kalite yönetimi farkındalığını artırmak için toplantılar ve bilgilendirme faaliyetlerinin düzenlenmesi.	Uygulama
		- KYS kapsamında süreçlerin performans göstergelerinin değerlendirilmesi. - Denetim sonuçlarının analiz edilmesi ve raporlanması.	Kontrol
		- Denetim sonuçlarına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulanması. - Belirlenen kalite hedeflerine ulaşılmadığında revizyon süreçlerinin başlatılması.	Önlem Al
	2	<b>2. Sürekli İyileştirme ve Yenilik Yönetimi</b>	
		- Operasyonel süreçlerde performans değerlendirmelerinin yapılması ve iyileştirme ihtiyaçlarının belirlenmesi. - Süreç iyileştirme projelerinin planlanması. - Teknolojik gelişmelerin takibi ve yenilikçi yöntemlerin değerlendirilmesi.	Planlama
		- Süreç iyileştirme projelerinin uygulanması. - Çalışanlardan önerilerin toplanması ve uygun olanların hayata geçirilmesi.	Uygulama
	- İyileştirme faaliyetlerinin sonuçlarının ölçülmesi. - Performans sonuçlarının raporlanması ve kalite komitesine sunulması.	Kontrol Et	

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

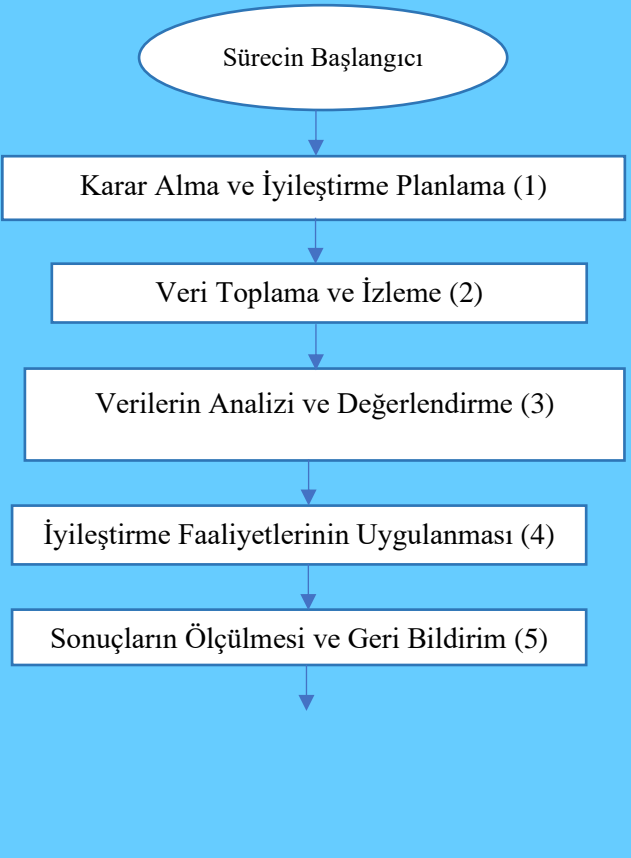
## KURUMSAL KALİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ SÜRECİ AKIŞ SÜREÇ KARTI

Doküman No	BÜ.SRÇ.10
Yayın Tarihi	29.11.2024
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Revizyon No	00
Sayfa	9/15

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Geri bildirimler ve analiz sonuçlarına göre yeni iyileştirme projelerinin başlatılması.</li><li>- Başarılı projelerin kurum genelinde yaygınlaştırılması.</li></ul>	Önlem Al
	<b>3. İzleme, Değerlendirme ve Geliştirme</b>		
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Performans göstergeleri için hedeflerin belirlenmesi.</li><li>- Veri toplama mekanizmalarının kurulması ve planlanması.</li><li>- Paydaş geri bildirim süreçlerinin organize edilmesi.</li></ul>	Planlama
	3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verilerin toplanması ve süreç performansının düzenli takibi.</li><li>- İç ve dış paydaşlardan anket, toplantı ve görüşme yöntemleriyle geri bildirim alınması.</li><li>- Geri bildirimlere dayalı iyileştirme projelerinin başlatılması.</li></ul>	Uygulama
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Toplanan verilerin analizi ve süreç etkinliğinin değerlendirilmesi.</li><li>- Performans raporlarının kalite komitesine sunulması.</li><li>- Paydaş geri bildirimlerinin analiz edilerek kalite süreçlerine entegrasyonu.</li></ul>	Kontrol
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Değerlendirme sonuçlarına göre iyileştirme planlarının hazırlanması.</li><li>- Başarılı iyileştirme faaliyetlerinin diğer süreçlere aktarılması.</li><li>- Paydaş ilişkileri yönetiminde aksaklıklar tespit edildiğinde düzeltici faaliyetlerin uygulanması.</li></ul>	Önlem Al

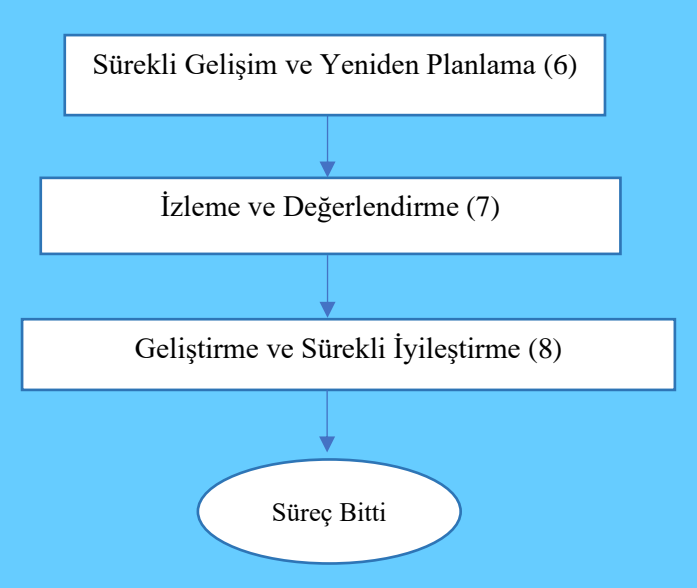
<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

(III) İzleme, Değerlendirme ve Geliştirme Süreç Akış Planı	No	Faaliyet	PUKÖ Döngüsü
	1	<b>Karar Alma ve İyileştirme Planlama</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Değerlendirme raporlarına dayanarak iyileştirme ve geliştirme planlarının hazırlanması.</li><li>İyileştirme hedefleri ve sorumlulukların belirlenmesi.</li><li>Pilot iyileştirme projelerinin tanımlanması.</li></ul>	Planlama
	2	<b>Veri Toplama ve İzleme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Süreç performansına ilişkin veri toplama mekanizmalarının işletilmesi.</li><li>Performans göstergeleri için belirlenen hedeflerin düzenli takibi.</li><li>İç ve dış paydaşlardan geri bildirimlerin toplanması (anket, toplantı, görüşmeler).</li></ul>	Uygulama
	3	<b>Verilerin Analizi ve Değerlendirme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toplanan verilerin kalite göstergelerine göre analiz edilmesi.</li><li>Paydaş geri bildirimlerinin incelenerek süreç etkinliğinin değerlendirilmesi.</li><li>Performans raporlarının kalite komitesine sunulması.</li></ul>	Uygulama
	4	<b>İyileştirme Faaliyetlerinin Uygulanması</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İlgili ekiplerle koordine edilerek iyileştirme projelerinin hayata geçirilmesi.</li><li>Yenilikçi yöntemlerin süreçlere entegrasyonu için uygulamaların başlatılması.</li><li>Geri bildirimlere uygun düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulanması.</li></ul>	Uygulama
	5	<b>Sonuçların Ölçülmesi ve Geri Bildirim</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İyileştirme projelerinin sonuçlarının ölçülmesi ve raporlanması.</li><li>Elde edilen başarıların diğer süreçlere aktarılması için örnek olayların paylaşılması.</li><li>Paydaşlarla sonuçların değerlendirilmesi ve yeni öneriler alınması.</li></ul>	Uygulama

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

 <p>Sürekli Gelişim ve Yeniden Planlama (6)</p> <p>İzleme ve Değerlendirme (7)</p> <p>Geliştirme ve Sürekli İyileştirme (8)</p> <p>Süreç Bitti</p>	<b>6</b>	<b>Sürekli Gelişim ve Yeniden Planlama</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Değerlendirme sonuçlarına dayanarak süreçlerin güncellenmesi.</li><li>– Yeni hedeflerin belirlenmesi ve bir sonraki döngü için planlama yapılması.</li><li>– Kalite komitesinin onayı ile iyileştirme sürecinin tamamlanması.</li></ul>	Uygulama
	<b>7</b>	<b>İzleme ve Değerlendirme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Toplanan veriler ve geri bildirimler analiz edilerek süreç etkinliği değerlendirilir.</li><li>– Performans hedeflerine ulaşma düzeyi incelenir; sapmalar belirlenir.</li><li>– İyileştirme projelerinin sonuçları ölçülür ve raporlanır.</li><li>– Değerlendirme sonuçları kalite komitesine sunulur ve onay alınır.</li></ul>	Kontrol
	<b>8</b>	<b>Geliştirme ve Sürekli İyileştirme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Değerlendirme raporlarına dayanarak süreç iyileştirme planları hazırlanır.</li><li>– Yeni hedefler belirlenir ve süreçler güncellenir.</li><li>– Başarı elde edilen uygulamalar diğer süreçlere yaygınlaştırılır.</li><li>– Paydaş geri bildirimleri ve süreç sonuçlarına göre bir sonraki döngü için yeniden planlama yapılır.</li></ul>	Önlem Al

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

GİRDİLER	ÇIKTILAR
<p><b>2. Kalite Yönetim Sistemi ve İyileştirme Çalışmaları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite politika ve hedefleri</li><li>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu</li><li>Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Kuruluşu standartları ve kriterleri</li><li>Akreditasyon kurumlarının standartları ve kriterleri</li><li>İç ve dış tetkik raporları</li><li>Paydaş memnuniyet anket sonuçları</li><li>Stratejik plan ve hedefler</li><li>Risk ve fırsat yönetimi analiz raporları</li></ul> <p><b>3. Akreditasyon Süreçlerinin Yönetimi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Akreditasyon başvuru rehberleri ve dokümanları</li><li>Bölüm/program öz değerlendirme raporları</li><li>Denetim süreçleri ile ilgili geri bildirimler</li><li>Akreditasyon kurumlarından alınan öneriler ve uyarılar</li><li>Mevzuat ve yönetmelikler</li></ul> <p><b>4. Eğitim, Farkındalık ve Paydaş Katılımı</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite bilgilendirme ve farkındalık toplantılarının içerik ve geri bildirimleri</li><li>Eğitim-öğretim yılı analiz raporları</li><li>Paydaş önerileri ve şikayet bildirimleri</li></ul>	<p><b>1. Kalite Yönetim Sistemi Raporları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite hedeflerine ulaşım durumu ve performans raporları</li><li>İç ve dış tetkik raporları</li><li>Akreditasyon süreçlerinin tamamlanması ve akreditasyon belgeleri</li><li>KYS süreçlerinin tamamlanması ve kalite belgesi</li><li>Kalite iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları ve öneriler</li></ul> <p><b>2. Paydaş Memnuniyet ve Katılım Raporları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Öğrenci, personel ve diğer paydaşlardan alınan memnuniyet anket sonuçları</li><li>Paydaş katılım toplantılarının sonuç raporları</li><li>Kalite yönetimi ile ilgili geri bildirimler ve şikâyetlerin değerlendirilmesi</li><li>Paydaş önerilerinin analiz raporları ve uygulamaya alınanlar</li><li>İyileştirme aksiyonlarının gerçekleştirilmesi</li></ul> <p><b>3. Stratejik Plan Değerlendirme ve İyileştirme Planları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite stratejilerinin etkinliği ve uygulama durumları</li><li>Kurumsal kalite stratejilerinin güncellenmesi için öneriler</li></ul> <p><b>4. İç Tetkik ve Dış Denetim Sonuçları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>İç tetkiklerin bulguları ve önerileri</li><li>Dış denetim raporları ve denetçilerden alınan geri bildirimler</li><li>Kalite yönetim sisteminin eksiklikleri ve iyileştirme aksiyonları</li></ul>

Hazırlayan	Onaylayan

- Paydaşlarla yapılan toplantı tutanakları ve anket sonuçları
- Personelin kalite farkındalığına yönelik eğitim materyalleri

#### **5. Personel ve İnsan Kaynakları**

- Kalite yönetim süreçlerinde görev alacak personelin eğitim geçmişi ve yetkinlikleri
- İnsan kaynakları politikaları ve süreçleri

#### **6. Teknolojik Altyapı ve Kaynaklar**

- Kalite yönetimi yazılımları
- Veri toplama ve raporlama sistemleri
- İletişim araçları (intranet, e-posta vb.)

#### **7. Mevzuat ve Yasal Düzenlemeler**

- Ulusal ve uluslararası kalite standartları
- Yasal yükümlülükler ve düzenlemeler
- Eğitim ve akreditasyon için geçerli olan yasalar ve yönetmelikler

- Akreditasyon ve denetim kurumlarıyla yapılan görüşmelerin sonuçları

#### **5. Eğitim ve Farkındalık Gelişimi**

- Kalite farkındalığı ve eğitim programlarının sonuçları
- Personel eğitim ve gelişim raporları
- Eğitimlerin etkinliğine dair anket sonuçları
- Eğitim ihtiyaç analizleri ve buna dayalı eğitim programları
- Kalite yönetim süreçlerine ilişkin düzenlenen seminer ve çalıştaylar

#### **6. Risk ve Fırsat Yönetimi Sonuçları**

- Risk analizi raporları ve iyileştirme planları
- Süreçlerdeki olası riskler ve fırsatların değerlendirilmesi
- Risklerin izlenmesi ve takip raporları
- Süreç iyileştirmeleri için fırsatların değerlendirilmesi

#### **7. Yönetim İncelemeleri ve Kararları**

- Yönetim inceleme toplantılarının tutanakları
- Kalite yönetimi ile ilgili yapılan stratejik kararlar
- Yönetim tarafından onaylanan kalite geliştirme projeleri
- Kalite yönetimi süreçlerinin gözden geçirilmesi ve raporları

#### **8. Kurumsal Kalite İyileştirme Faaliyetleri**

- İyileştirme projelerinin başlatılması ve izlenmesi
- Kalite iyileştirme aksiyonlarının sonuçları
- Uygulanan yeni kalite yönetimi prosedürleri ve standartları

**Hazırlayan**

**Onaylayan**

KONTROLLÜ

## RİSKLER

1	<b>Standartlara Uyum Eksiklikleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kurumsal kalite yönetim sisteminin ulusal ve uluslararası standartlara tam uyum sağlamaması riski.</li><li>Akreditasyon süreçlerinde eksiklikler veya hatalar nedeniyle onay alınamaması.</li></ul>
2	<b>Yetersiz Kaynak ve Bütçe Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim süreçlerine yönelik kaynak yetersizliği (personel, eğitim, teknoloji, vb.).</li><li>Yatırımların yetersizliği nedeniyle uzun vadeli stratejik kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesinin zorlaşması.</li></ul>
3	<b>Personel Yetersizliği ve Eğitim Eksiklikleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim süreçlerine yeterli bilgi ve deneyime sahip personel eksikliği.</li><li>Personelin sürekli eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının karşılanamaması, kalite kültürünün yeterince yayılmaması.</li><li>Personel değişiklikleri veya rotasyonların sürecin sürekliliğini olumsuz etkilemesi.</li></ul>
4	<b>İç ve Dış Denetim Eksiklikleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İç tetkiklerin ve dış denetimlerin yetersiz yapılması, süreçteki zayıf noktaların zamanında tespit edilememesi.</li><li>Denetim bulgularının yeterince dikkate alınmaması, gerekli düzeltici aksiyonların alınmaması riski.</li></ul>
5	<b>Paydaş Katılımının Düşüklüğü</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Öğrenci, akademik ve idari personel gibi paydaşların kalite yönetimi süreçlerine katılım eksiklikleri.</li><li>Memnuniyet anketlerinin yetersiz veya geç yapılması, kaliteli geri bildirimlerin alınmaması.</li><li>Paydaşların kalite süreçleri ile ilgili öneri ve şikâyetlerinin zamanında değerlendirilememesi.</li></ul>
6	<b>Stratejik Planlarla Uyumsuzluk</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetimi süreçlerinin stratejik planlarla uyumlu olmaması riski.</li><li>Stratejik hedeflerin net olmaması, kalite iyileştirmeleri için yanlış yönlendirmelere yol açması.</li><li>Kalite stratejilerinin belirlenen zaman diliminde hayata geçirilememesi.</li></ul>

**Hazırlayan**

**Onaylayan**

KONTROLLÜ

7	<b>Teknolojik Altyapı Yetersizlikleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim sistemini destekleyen yazılım ve teknolojilerin eski olması veya yeterince entegre olmaması.</li><li>Verilerin doğru ve zamanında toplanamaması, analizlerde eksik veya yanlış sonuçların çıkması.</li><li>Dijitalleşme eksiklikleri nedeniyle kalite raporlarının zamanında hazırlanamaması.</li></ul>
8	<b>Risk ve Fırsat Yönetimi Eksiklikleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Olası risklerin belirlenememesi veya risklerin yeterince iyi yönetilememesi.</li><li>Kalite iyileştirmeleri için fırsatların zamanında fark edilmemesi.</li><li>Risk yönetimi planlarının güncel olmaması veya uygulanabilirliğinin düşük olması.</li></ul>
9	<b>İletişim Problemleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetimi süreçleri ile ilgili bilgi akışındaki aksaklıklar, personel ve paydaşlar arasında yanlış anlaşılmalara yol açması.</li><li>Yönetimin kalite süreçlerine yönelik kararlarının yeterince hızlı ve etkili bir şekilde iletilmemesi.</li><li>İç ve dış paydaşlarla yapılan iletişimde kopukluklar.</li></ul>
10	<b>Kalite İyileştirme Süreçlerinin Etkin Olmaması</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Belirlenen kalite iyileştirme faaliyetlerinin yavaş ve etkisiz bir şekilde uygulanması.</li><li>İyileştirme planlarının yeterince net olmaması, hedeflere ulaşılamaması.</li><li>İyileştirme aksiyonlarının uygulama aşamasına gelmeden terk edilmesi veya ihmal edilmesi.</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

### FIRSATLAR

1	<b>Yüksek Kalite Standartlarına Ulaşma</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uyum sağlayarak kurumsal prestiji artırmak.</li><li>Akreditasyon süreçlerinde başarılı olarak, kuruma güvenilirlik ve saygınlık kazandırmak.</li><li>Kalite sertifikaları ve ödüller olarak üniversitenin itibarını artırmak.</li></ul>
2	<b>Stratejik Hedeflere Ulaşma</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Stratejik planla uyumlu kalite iyileştirme faaliyetleri sayesinde uzun vadeli hedeflere ulaşmak.</li><li>Stratejik planın her aşamasında iyileştirmeler yaparak kurumun rekabetçi gücünü artırmak.</li></ul>
3	<b>Teknolojik Altyapının Geliştirilmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim süreçlerinde yeni teknolojilerin entegrasyonu, süreçlerin hızlandırılmasını ve daha verimli hale getirilmesini sağlar.</li><li>Dijitalleşme ve veri analitiği ile süreçlerin daha doğru bir şekilde izlenmesi ve raporlanması.</li></ul>
4	<b>İç Paydaş Katılımının Artırılması</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Akademik ve idari personel ile öğrencilerin kalite yönetim süreçlerine daha fazla katılımını teşvik ederek daha güçlü bir kalite kültürü oluşturmak.</li><li>Çalışanların fikirlerini ve geri bildirimlerini alarak daha yaratıcı ve yenilikçi iyileştirmeler yapmak.</li><li>Öğrenci memnuniyetini artırarak eğitim-öğretim kalitesini daha da iyileştirmek.</li></ul>
5	<b>Yeni Eğitim-Öğretim İyileştirmeleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim süreci ile eğitim-öğretim süreçlerini daha etkili bir şekilde entegre ederek öğrenciler için daha kaliteli bir öğrenme deneyimi sunmak.</li><li>Eğitimde kaliteyi artırarak kurumun prestijinin yükselmesi ve daha fazla öğrenciye ulaşma fırsatları.</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ

## KURUMSAL KALİTENİN YÖNETİMİ VE GELİŞTİRİLMESİ SÜRECİ AKIŞ SÜREÇ KARTI

Doküman No	BÜ.SRÇ.10
Yayın Tarihi	29.11.2024
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Revizyon No	00
Sayfa	17/15

6	<b>İç ve Dış Tetkiklerden Öğrenme ve İyileştirme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İç ve dış tetkiklerde tespit edilen eksiklikleri fırsat olarak değerlendirip, kalite iyileştirme süreçlerini sürekli hale getirmek.</li><li>Akreditasyon ziyaretlerinde alınan geri bildirimlerle süreçlerin etkinliğini artırmak ve iyileştirmeler yapmak.</li><li>Dış denetimlerden alınacak önerilerle uluslararası kalite standartlarına ulaşmayı sağlamak.</li></ul>
7	<b>Risk Yönetimi ve Fırsatların Değerlendirilmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Riskleri zamanında tespit etmek ve fırsatlarla birlikte risklere karşı önlemler alarak kurumsal gelişimi sağlamak.</li><li>Olası fırsatları değerlendirerek, kalite süreçlerinin bir adım öne çıkmasını sağlamak.</li><li>Stratejik riskleri minimize ederek kurumsal başarıyı güvence altına almak.</li></ul>
8	<b>Toplumsal Sorumluluk ve İtibar Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetimi süreçlerinin toplum ve çevreye duyarlı bir şekilde düzenlenmesi, toplumsal sorumluluk projeleri ve sürdürülebilirlik çalışmalarına katkı sağlar.</li><li>İyi bir kalite yönetimi sistemi, yerel ve ulusal düzeyde topluma katkı sağlamak için fırsatlar yaratabilir.</li></ul>
9	<b>Sürekli Eğitim ve Profesyonel Gelişim</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Personel için sürekli eğitim ve gelişim fırsatları sunarak kurum içinde yetkinliği artırmak.</li><li>Kalite yönetim sisteminin profesyonel bir yaklaşım ile yönetilmesi, personelin iş memnuniyetini artırabilir.</li><li>Eğitim ve seminerlerle kurumsal kalite anlayışını geliştirmek, personel becerilerini yükseltmek.</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

KONTROLLÜ