

KVYS YAYGINLAŖTIRMA EĞİTİM VE ÇALIŖTAY PROGRAMI

Kalite Yönetim Sistemi ve KVYS Eđitimi

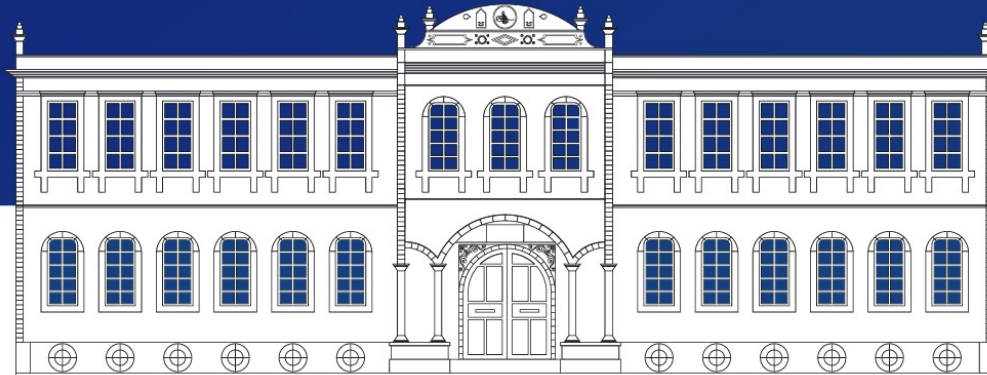
Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüđu

Fen-Edebiyat Fakóltesi Mevlâna Celaleddin Rumi Amfisi

21 – 23 Temmuz 2026



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**



**KUZEYİN
PARLAYAN YILDIZI**

Bugünkü Eğitimin Gündemi

- Program ve amacı
- Kalite ve Kalite Yönetim Sistemi: TS EN ISO 9001:2015
- Süreç yönetimi yaklaşımı ve risk temelli düşünme
- Dokümante edilmiş bilgi (dokümantasyon)
- KVYS: Kalite Veri Yönetim Sistemi tanıtımı ve kullanımı
- Memnuniyet, iç tetkik ve sürekli iyileştirme · Çalıştaya geçiş



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

**KUZEYİN
PARLAYAN YILDIZI**

Bu Program Neden Düzenleniyor?

- Üniversitemiz genelinde **kalite yönetim sistemi kültürünün yaygınlaştırılması**
- Süreçlerin **standardize edilmesi** ve süreç yönetimi yaklaşımının geliştirilmesi
- Birimlere ait **dokümantasyon çalışmalarının tamamlanması**
- **KVYS yazılımına veri girişlerinin** gerçekleştirilmesi
- Kalite yönetim sisteminin **tüm birimlerde etkin biçimde uygulanması**
- TSE tarafından personelimize verilen **ISO 9001:2015 eğitimlerinin devamı** niteliğindedir

Program Takvimi (21 – 29 Temmuz 2026)

21 Temmuz Salı	22 Temmuz Çarşamba	23 Temmuz Perşembe	24–28 Temmuz	29 Temmuz Çarşamba
Eğitim + Çalıştay İdari Birimler (Daire Başkanları, Şube Müdürleri)	Eğitim + Çalıştay Akademik Birimler (Birim Yöneticileri, Birim Sekreterleri)	Eğitim + Çalıştay Merkez Müdürleri ve Koordinatörler	Birim Çalışma Dönemi Merkezî oturum yok; veri girişi birimlerde	Değerlendirme ve Neticelendirme Tüm Birimler

Oturum yeri: Fen-Edebiyat Fakültesi Mevlâna Celaleddin Rumi Amfisi • 10.00 – 16.30

Günlük Akış ve Beklentiler

Günün Akışı

- 10.00 – 12.00 · Eğitim Oturumu — eğitim ve bilgilendirme
- 12.00 – 13.30 · Öğle Arası
- 13.30 – 16.30 · Çalıştay Oturumu — doküman taslakları üzerinde uygulamalı çalışma ve KVYS'ye veri girişi

Sizden Beklenenler

- Yanınızda **dizüstü bilgisayar** bulundurun (çalıştay KVYS üzerinde uygulamalı yürütülecek)
- Biriminizi ilgilendiren **mevcut doküman ve taslakları** hazır bulundurun
- Doküman taslaklarına **geri bildirim** verin; son hâli birlikte vereceğiz

BÖLÜM 1

Kalite ve Kalite Yönetim Sistemi — TS EN ISO 9001:2015



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

Kalite Nedir?



- Tanım (TS EN ISO 9000:2015): "Bir nesnenin bir dizi yapısal karakteristiğinin **şartları yerine getirme derecesi**"
- Nesne: ürün, hizmet, proses, kişi, kuruluş, sistem, kaynak olabilir

Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Nedir?

- Yönetim sistemi: "Kuruluşun **politika ve hedefler** ile bu hedeflere ulaşmak için **prosesler** oluşturmaya yönelik, birbiriyle etkileşimli unsurlar dizisi" (ISO 9000:2015)
- KYS, iyileştirme periyotlarıyla zaman içinde gelişen **dinamik bir sistemdir**
- "**Planlanmış olsun veya olmasın, her kuruluşun kalite yönetim faaliyetleri vardır.**"
- ISO 9001, bu faaliyetleri yönetmek için **biçimsel bir sistemin** nasıl kurulacağına rehberlik eder
- Standardın şartları geneldir: **tipine ve boyutuna bakılmaksızın bütün kuruluşlara** — üniversiteler dahil — uygulanır

ISO 9001'in Evrimi: Kontrolden Risk Temelli Düşünmeye



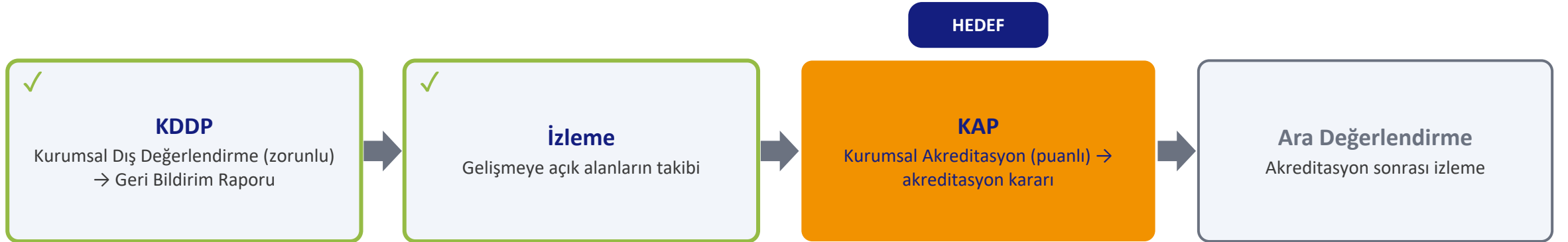
Yüksek Seviyeli Yapı: bütün yönetim sistemi standartlarında ortak 10 madde — uygulayıcıya kolaylık

Üniversitemizin Kalite Yolculuğu

- TSE tarafından personelimize **ISO 9001:2015 eğitimleri** verildi
- Kalite dokümantasyonu için **GRÜ-KVYS (Kalite Veri Yönetim Sistemi)** kuruldu
- Süreç kartları, görev tanımları, prosedür ve form **taslakları hazırlandı**
- Sıra sizde: **bu program ile KYS tüm birimlere yaygınlaşıyor**
- Hedef: kalite yönetim sisteminin tüm birimlerde **etkin ve belgelenebilir** biçimde uygulanması

YÖKAK: Kalite Güvencesi Yasal Bir Yükümlülüktür

- **Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)**, 2547 sayılı Kanun **Ek Madde 35** ile kuruldu (2017)
- Kalite değerlendirmesi "**ulusal ve uluslararası kalite standartlarına göre**" yapılır — ISO 9001 ile doğal köprü
- Kalite Güvencesi Yönetmeliği (2018) her üniversiteye üç yükümlülük getirir:
 - **Kalite Komisyonu** kurmak,
 - Her yıl **Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)** hazırlamak,
 - Periyodik **dış değerlendirmeden** geçmek.
- Üniversitemiz: **2018'de Kurumsal Dış Değerlendirme** → İzleme Programı → sıradaki hedef: **Kurumsal Akreditasyon (KAP)**



YÖKAK Nasıl Ölçer? Ölçütler ve Olgunluk Düzeyleri

- Güncel ölçüt seti: **4 ana başlık, 14 ölçüt, 46 alt ölçüt** (KİDR Kılavuzu 3.2)
- KAP puanlaması (1000 üzerinden): **Liderlik, Yönetişim ve Kalite 300 · Eğitim ve Öğretim 400 · Araştırma-Geliştirme 200 · Toplumsal Katkı 100**
- Akreditasyon eşiği: **650+ tam** (5 yıl) · 500–649 koşullu (2 yıl) · 500 altı ret
- Her alt ölçüt, **PUKÖ olgunluğuna göre 1–5** arasında derecelendirilir (Dereceli Değerlendirme Anahtarı)



4. düzeyin anahtarı: "**Tüm bunların kanıtlarla desteklenmesi**" — kanıt yoksa üst düzey ispatlanamaz

ISO 9001 ve YÖKAK: Aynı Dili Konuşur

Ortak DNA — paralellikler

- **PUKÖ döngüsü** $\leftrightarrow$ YÖKAK dereceli değerlendirme anahtarının bel kemiği
- **Süreç yaklaşımı** (4.4) $\leftrightarrow$ A.3.4 Süreç yönetimi ölçütü
- **Dokümante edilmiş bilgi** (7.5) $\leftrightarrow$ her alt ölçütte **kanıt** zorunluluğu
- **YGG** (9.3) $\leftrightarrow$ KİDR ve kurumsal öz değerlendirme
- **Paydaş geri bildirimi** (9.1.2) $\leftrightarrow$ A.4.2 Öğrenci geri bildirimleri
- **Sürekli iyileştirme** (10) $\leftrightarrow$ olgunluk düzeyi 4–5'in şartı

Bu bizim için ne demek?

- YÖKAK, KİDR'de her sorunun "**kanıta dayalı olarak**" yanıtlanmasını ister
- Kanıt **her yıl** güncellenir, olgunluk düzeyiyle eşleştirilir, izlenir
- Bu, e-posta ekleri ve dağınık klasörlerle **sürdürülemez**
- **KVYS = kanıt üreten kurumsal hafıza**: ISO 9001 süreçleriniz çalıştıkça KİDR ve KAP kanıtlarınız kendiliğinden birikir
- YÖKAK'ın çağrısı: "**bürokratik veri yönetiminden ziyade süreç yönetimi yaklaşımı**"

Yedi Kalite Yönetim Prensibi

14

1 Müşteri Odaklılık

Beklentilerin anlaşılması ve aşılması

2 Liderlik

Amaç ve yön birliği

3 Kişilerin Bağlılığı

Yetkin ve katılımcı çalışanlar

4 Proses Yaklaşımı

Tutarlı, öngörülebilir sonuçlar

5 İyileştirme

Başarılı kuruluşlar hep iyileştirme odaklıdır

6 Kanıt Esaslı Karar Alma

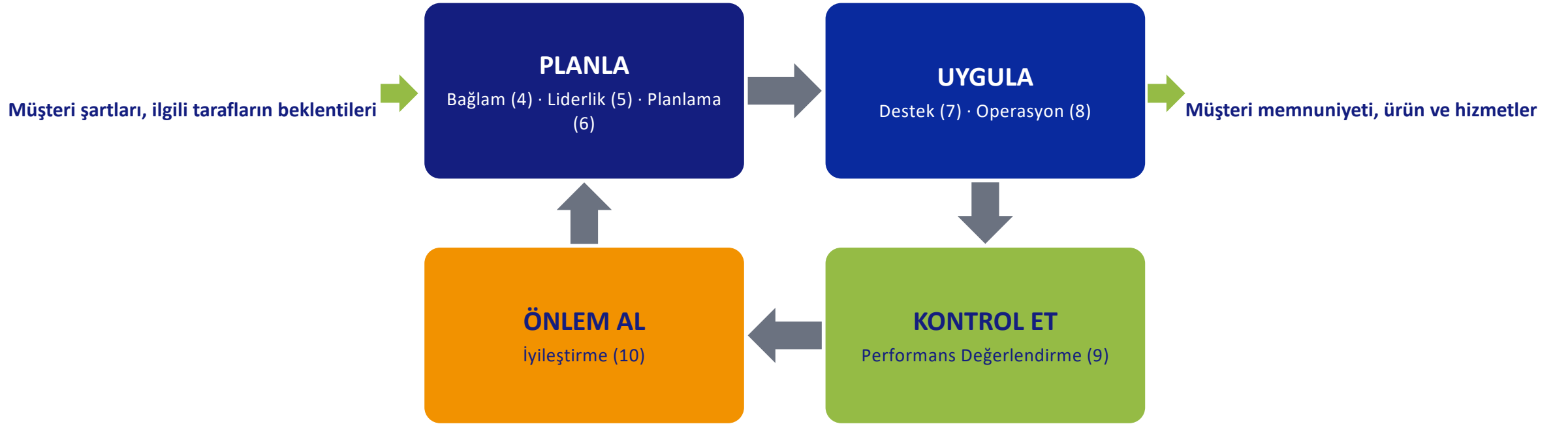
Veri ve analize dayalı kararlar

7 İlişki Yönetimi

İlgili taraflarla sürdürülebilir ilişki

PUKÖ Döngüsü: Standardın Omurgası

15



ISO 9001:2015'in Yapısı: Madde 4 – 10

16



Şart bildiren dil: "-meli / -malı" = zorunlu şart · "izin verilir" = müsaade · "-abilir" = olabilirlik

Madde 4 · Kuruluşun Bağlamı — "Belirle, İzle, Gözden Geçir"

- **İç hususlar:** kurum kültürü, kurumsal değerler ve bilgi, performans, organizasyon yapısı
- **Dış hususlar:** yasal düzenlemeler, teknoloji, sosyal ve ekonomik çevre, eğitim düzeyi
- **İlgili taraflar:** öğrenciler, personel, kamu kurumları, yasa koyucular, STK'lar, işverenler
- **KYS kapsamı** dokümante edilmiş bilgi olarak bulunmalı; uygulanamayan şartın gerekçesi yazılmalı
- Araçlar: **SWOT ve PEST analizleri**, stratejik plan, toplantı kayıtları

Madde 5 · Liderlik — Kalite Üst Yönetimin İşidir

- Üst yönetim KYS'nin etkinliği için **hesap verebilirlik** taşır
- KYS şartları kuruluşun iş prosesleriyle **entegre edilir** — kalite "**ek iş**" değildir
- **Kalite politikası**: amaç ve bağlama uygun, hedeflere çerçeve, sürekli iyileştirme taahhüdü
- Politika **dokümante edilir, duyurulur, anlaşılır** ve ilgili tarafların erişimine açık olur
- **Görev, yetki ve sorumluluklar** belirlenir ve duyurulur — kanıt: görev tanımları, organizasyon şeması

Madde 6 · Planlama — Riskler, Fırsatlar ve Hedefler

- KYS planlanırken **riskler ve fırsatlar** belirlenir; istenmeyen etkiler önlenir, istenen etkiler artırılır
- **Kalite hedefleri:** politikayla uyumlu, **ölçülebilir**, izlenen, duyurulan, güncellenen
- Hedef planı beş soruya cevap verir: **ne** yapılacak, **hangi kaynaklarla**, **kim** sorumlu, **ne zaman** tamamlanacak, sonuç **nasıl değerlendirilecek**
- Hedefler ilgili **fonksiyon, seviye ve proseslerde** kurulur (birim hedefleri ↔ kurum hedefleri)
- KYS değişiklikleri **planlı** yapılır

Madde 7 · Destek — Kaynak, Yetkinlik, Farkındalık, İletişim

- **Kaynaklar:** kişiler, altyapı, proseslerin işletimi için ortam, izleme-ölçme kaynakları, **kurumsal bilgi**
- **Yetkinlik:** eğitim-öğretim-tecrübe ile güvence altına alınır; kanıtı **muhafaza edilir** (diploma, sertifika)
- **Farkındalık:** herkes kalite politikasını, ilgili hedefleri ve **kendi katkısını** bilmeli
- **İletişim:** neyle, ne zaman, kiminle, nasıl, kim — iç ve dış iletişim belirlenir
- **7.5 Dokümante edilmiş bilgi** — sunumun 3. bölümünde ayrıntılı ele alınacak

Madde 8 · Operasyon — Hizmetin Planlanması ve Sunumu

- Operasyonel planlama: hizmet şartları ve **kabul kriterleri** tayin edilir, kriterlere göre kontrol uygulanır
- Ürün ve hizmetler için şartlar: mevzuat + ilgili tarafların şartları + kuruluşun eklediği şartlar; **taahhütten önce gözden geçirilir**
- **Dışarıdan tedarik edilen** süreç, ürün ve hizmetler de KYS kontrolünde olmalı
- Hizmet sunumu **kontrollü şartlarda**: dokümante bilgi, yetkin kişiler, uygun altyapı ve ortam
- **Uygun olmayan çıktı** tanımlanır, kontrol edilir, kaydı tutulur

Madde 9 · Performans Değerlendirme — Ölçmeden Yönetemezsiniz

- **Neyin, hangi yöntemle, ne zaman** izlenip ölçüleceği ve sonuçların ne zaman analiz edileceği belirlenir
- **Müşteri memnuniyeti algısı** izlenir: anketler, geri bildirimler, toplantılar, övgüler
- **İç tetkik:** KYS'nin hem kendi şartlarımıza hem standarda uygunluğu planlı aralıklarla tetkik edilir
- **Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG):** üst yönetim KYS'yi planlı aralıklarla gözden geçirir
- Tekrarlayan altın kural: değişiklikler ve geri bildirimler "**YGG girdisi olarak görüşülmeli ve kayıt altına alınmalıdır**"
- Performans = "**ölçülebilen sonuç**"

Madde 10 · İyileştirme — Uygunsuzluktan Öğrenmek

- Uygunsuzluk oluştuğunda: **tepki ver ve kontrol altına al → kök nedeni analiz et → düzeltici faaliyeti uygula → etkinliğini gözden geçir**
- Uygunsuzluk kaynakları: tetkik bulguları, izleme-ölçüm sonuçları, **şikayetler**, çalışan bildirimleri
- Düzeltici faaliyet, uygunsuzluğun etkisiyle **orantılı** olmalı; kayıtları muhafaza edilmeli
- İyileştirme yalnız hata düzeltme değildir: **sürekli iyileştirme, değişiklik, inovasyon** da bu maddededir
- **"Başarılı kuruluşlar her zaman iyileştirme odaklıdır."**

BÖLÜM 2

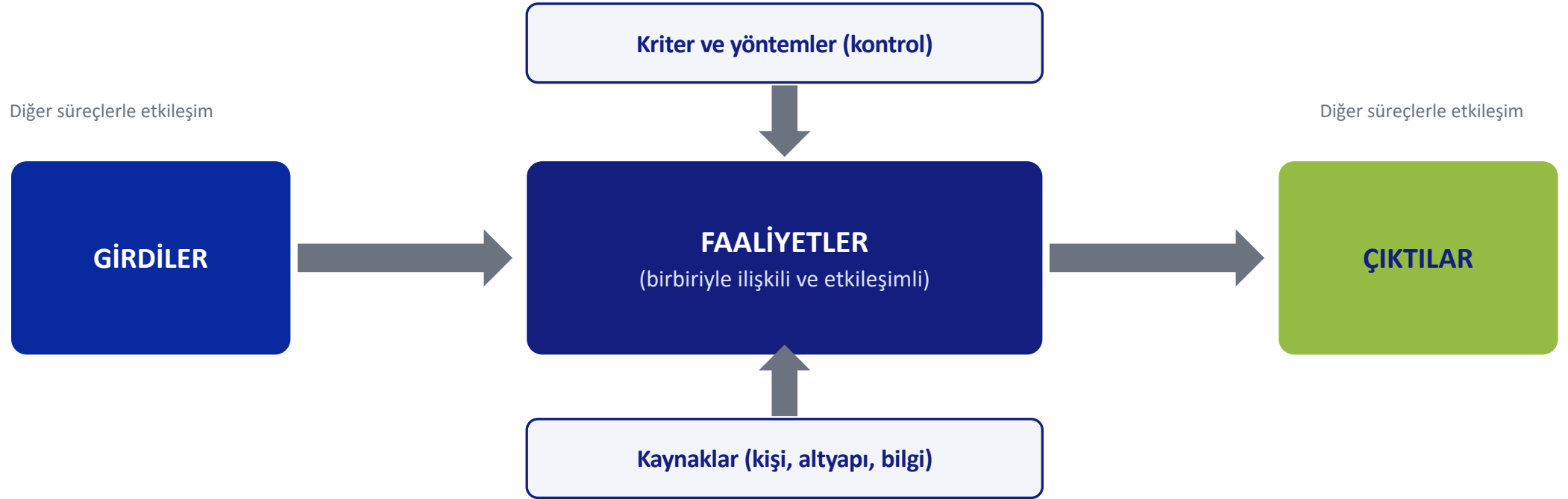
Süreç Yönetimi Yaklaşımı ve Risk Temelli Düşünme



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

Süreç (Proses) Nedir?

25



Süreç: istenen sonuca ulaşmak için **girdileri kullanan, birbiriyle ilişkili faaliyetler** dizisi

Çıktı = "bir prosesin sonucu" · Üniversitede her iş bir sürecin parçasıdır: öğrenci işleri, satın alma, eğitim planlama...

Madde 4.4 · Süreçler Nasıl Yönetilir?

- **Girdiler ve beklenen çıktılar**
- Süreçlerin **sırası ve birbirleriyle etkileşimi**
- Etkin işletim için **kriter ve yöntemler** (izleme, ölçme, performans göstergeleri)
- İhtiyaç duyulan **kaynaklar** ile **yetki ve sorumluluklar**
- Sürece ait **riskler ve fırsatlar**
- Altın kural: KYS'yi "**Kur – Uygula – Devam Ettir – Sürekli İyileştir**"

Süreç Kartı: Bir Sürecin Kimlik Belgesi

- **Süreç sahibi ve sorumluları** — yetki ve sorumluluk tanımları
- **Girdiler, çıktılar, ilgili birimler** — etkileşimlerin haritası
- **Performans göstergeleri** — sürecin izlendiği ölçütler ve hedef değerler
- **Riskler ve fırsatlar** — risk analizinin süreçle bağlantısı
- Destekleyici dokümanlar: **akış şemaları, prosedürler, talimatlar, formlar**
- Üniversitemizin süreç kartı taslakları hazırlandı — **çalıştayda birlikte son hâlini vereceğiz**

Performans Göstergeleri: Süreci Ölçülebilir Kılmak

- Performans = "**ölçülebilen sonuç**"; etkinlik = planlanan faaliyetlerin gerçekleşme ve sonuçlara ulaşma derecesi
- Hedefler **ölçülebilir** olmalı ve ilgili **fonksiyon, seviye ve süreçlerde** kurulmalı
- Her gösterge için: hedef değer, ölçüm yöntemi, izleme sıklığı, **sorumlusu**
- İzleme araçları: **hedef tabloları, KPI'ler, faaliyet raporları, eylem planları**
- Örnek alanlar: eğitim-öğretim göstergeleri, araştırma çıktıları, hizmet süreleri, memnuniyet oranları
- Sonuçlar analiz edilir ve **YGG'de girdi olarak** görüşülür

Risk Temelli Düşünme: Belirsizliği Yönetmek

- Risk = "**belirsizliğin etkisi**" — etki, beklenenden **pozitif veya negatif** sapmadır
- "Bir riskten kaynaklanan **olumlu sapma fırsat oluşturabilir**; ancak riskin bütün olumlu etkileri fırsatla sonuçlanmaz."
- Riski ele alma seçenekleri: kaçınma · kaynağını yok etme · ihtimalini/sonucunu değiştirme · paylaşma · **bilinçli kararlar kabul etme**
- Fırsat örnekleri: yeni uygulamalar, yeni hizmetler, verimlilik artışı, israfın azaltılması
- Yöntemler: **SWOT, PEST**, beyin fırtınası, "**eğer ... olursa?**" soruları
- **Orantılılık ilkesi**: analizin derinliği, hizmete etkisiyle orantılı olmalı

Çalıştayda: Risk ve Fırsat Analizi

Nasıl yapacağız?

- Sürecin adımlarını gözden geçir: "**bu adımda ne ters gidebilir?**"
- Riskin **kaynağını, etkisini ve mevcut önlemleri** yaz
- Ele alma faaliyetini ve **sorumlusunu** belirle
- Fırsatları da yaz: neyi **daha iyi** yapabiliriz?

Tartışma soruları

- Bilginin **dokümante edilmemesi** risk yaratır mı?
- Personel değişiminde iş bilgisi kayboluyor mu? (**kurumsal bilgi** — Madde 7.1.6)
- Hangi işler tek kişiye bağımlı?
- Mevzuat değişikliklerini nasıl takip ediyoruz?

BÖLÜM 3

Dokümante Edilmiş Bilgi — "Söz Uçar, Yazı Kalır"



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

Neden Dokümantasyon?

- Yönetim sisteminin **etkin sürdürülmesi** ve faaliyetlerin **tutarlılığı**
- **Terminoloji birliği** — herkes aynı dili konuşur
- Yeni personel için **eğitim ve kılavuz**
- **Objektif delil** ve **izlenebilirlik**
- Sürekli uygunluğun **değerlendirilebilmesi**
- "Uygarlığın gelişiminde en önemli buluş, bilginin kuşaklara aktarılmasını sağlayan **yazıdır**."

Dokümante Edilmiş Bilgi: Doküman + Kayıt Tek Çatıda

- Zincir: **Veri** (gerçekler) → **Bilgi** (anlamalı veri) → **Kurumsal bilgi birikimi**
- Doküman = "**bilgi ve içinde bulunduğu ortam**" (kağıt veya elektronik)
- 2015 ile "doküman" ve "kayıt" tek kavramda birleşti: **dokümante edilmiş bilgi**
- Standardın dilinden ipucu: "**oluştur ve sürekliliğini sağla**" = doküman (prosedür, talimat, plan)
- "**Kanıt olarak muhafaza et**" = kayıt (doldurulmuş form, rapor, tutanak)
- Kalite el kitabı 2015 sürümünde **isteğe bağlıdır**

Doküman Hiyerarşisi: Dört Seviye



■ yön gösterir

■ kim, ne, ne zaman

■ nasıl

■ kanun, yönetmelik, standartlar

Hiyerarşi; dağıtımı, güncellemeyi ve anlaşılmayı kolaylaştırır

Doküman Türleri: Prosedür, Talimat, Form, Kayıt

PROSEDÜR

Ne, kim, ne zaman, nasıl, hangi formlarla? sorularına cevap verir.

Örnek: Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

TALİMAT

Bir işin %100 nasıl yapılacağını anlatır; **emir kipiyle** yazılır, işe özeldir.

Örnek: cihaz kullanım talimatı

FORM

Veri kaydetmek için tasarlanır; **başlık, kod, revizyon no** taşır.

Kritik: "Bir form doldurulduğunda kayıt olur."

KAYIT

Sonuçları gösterir, performansı **ispatlar**; **revizyona tâbi değildir**.

Örnek: eğitim katılım kaydı, tutanak

Standart Ne İster? Zorunlu Dokümante Edilmiş Bilgiler

Oluştur ve sürekliliğini sağla — dokümanlar

- KYS kapsamı (4.3)
- Süreçlerin işletimini destekleyen bilgi (4.4)
- **Kalite politikası** (5.2)
- **Kalite hedefleri** (6.2)
- Operasyonel planlama ve kontrol (8.1)

Kanıt olarak muhafaza et — kayıtlar

- **Yetkinlik kanıtları** (7.2) — diploma, sertifika, katılım formları
- İzleme-ölçme sonuçları (9.1)
- **İç tetkik** programı ve sonuçları (9.2)
- **YGG** sonuçları (9.3)
- **Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet** kayıtları (10.2)

Standart yalnız "bilgi" dediğinde dokümante etme şartı yoktur — **risk temelli düşünerek** kuruluş karar verir

Doküman Hazırlarken: Kimlik, Format, Onay (7.5.2)

- Her doküman **tanımlanır**: başlık, tarih, hazırlayan, **referans/doküman numarası**
- **Format ve ortam** belirlenir: dil, yazılım sürümü, kağıt veya elektronik
- Yayından önce **uygunluk açısından gözden geçirilir ve onaylanır**
- Formlar **başlık, kod, revizyon no ve revizyon tarihi** taşır; ilgili prosedürde formlara atıf yapılır
- Örnek kodlama mantığı: tür öneki + sıra no — üniversitemizde **KYS-** önekli kodlama kullanılır (ör. KYS-PRO prosedür, KYS-FR form, KYS-GT görev tanımı)
- Numarayı kim verir? **Kalite Koordinatörlüğü** — KVYS üzerinden merkezî olarak

Doküman Kontrolü: Doğru Belge, Doğru Yerde, Doğru Sürümde (7.5.3)

- Dokümante edilmiş bilgi **gereken yer ve zamanda kullanılabilir** olmalı
- **Korunmalı:** gizlilik kaybına, uygun olmayan kullanıma, bütünlük bozulmasına karşı
- Kontrol faaliyetleri: **dağıtım ve erişim · saklama ve koruma · değişiklik (revizyon) kontrolü · muhafaza ve imha**
- **Erişim** iki düzeydir: yalnız **görme** ya da görme + **değiştirme** yetkisi
- **Dış kaynaklı dokümanlar** (mevzuat, standartlar) tanımlanır ve güncelliği izlenir
- Kayıtlar **istenmeyen değişikliklere karşı** korunur

Görev Tanımları: Kim, Neyden Sorumlu?

- Hiyerarşide **2. seviye** dokümandır; organizasyon şemasıyla birlikte çalışır
- Süreç sahibi ve sorumlularının **yetki ve sorumluluk tanımlarını** taşır (Madde 4.4)
- Üst yönetim, yetki ve sorumlulukların **belirlendiğini, duyurulduğunu ve anlaşıldığını** güvence altına alır (Madde 5.3)
- Vekâlet durumları da tanımlanmalıdır (kanıt: **vekâlet listeleri**)
- Üniversitemizde görev tanımları **KYS-GT** kodlu doküman seti olarak hazırlanmıştır
- Çalıştayda: biriminizin görev tanımı taslaklarını **inceleyip geri bildirim** vereceksiniz

BÖLÜM 4

GRÜ-KVYS: Kalite Veri Yönetim Sistemi



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

GRÜ-KVYS Nedir?

- Üniversitemizin **kalite dokümantasyonunun ve kalite kayıtlarının** tek merkezden yönetildiği web tabanlı sistemdir
- Standardın istediği "**elektronik ortam**" karşılığıdır (7.5.2 — format ve ortam)
- Doküman kontrolünün (7.5.3) tüm şartlarını sistemleştirir: **dağıtım, erişim, revizyon takibi, arşiv**
- Yayınlanan her doküman **numaralı, güncel ve tek sürümdür** — "hangi sürüm doğru?" sorunu biter
- Kalite kayıtları (DÖF, PUKÖ, tetkik, performans) **aynı sistemde** oluşur ve saklanır
- Erişim: **kullanıcı adı ve şifrenizle**, tarayıcı üzerinden

KVYS'de Neler Var? Birim Kullanıcı Modülleri

Birim Dokümanlarım

Biriminize ait yayınlanmış güncel dokümanlar

Doküman / Revizyon Talebi

Yeni doküman isteği ve mevcut dokümanda değişiklik talebi

DÖF / İYF

Düzeltilici ve iyileştirici faaliyetlerin kaydı ve adım takibi

PİK

Performans izleme kriterlerinin dönemsel cevaplanması

PUKÖ

PUKÖ döngüsü kayıtları, dosya ekleme ve raporlama

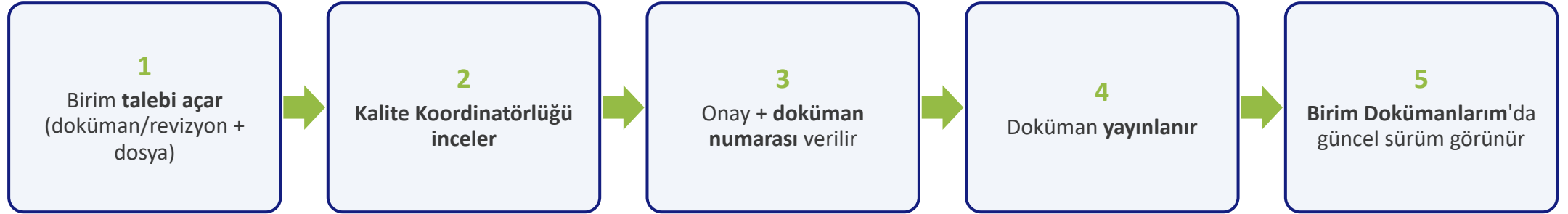
İç Tetkik

Tetkik sorularının cevaplanması ve tetkik raporları

KVYS'de Roller ve Doküman İş Akışı



Doküman İş Akışı



Çalıştayda KVYS'yi Böyle Kullanacağız

Sisteme giriş

- Tarayıcıdan KVYS adresine gidin
- **Kullanıcı adı + şifre** ile giriş yapın (güvenlik doğrulaması ile)
- Birden fazla rolünüz varsa **rol seçimi** yapın
- Sol menüden **Birim İşlemleri**'ne ulaşın

Bugün yapılacaklar

- Biriminizin **mevcut dokümanlarını** görüntüleyin
- İncelenen taslaklar için **doküman talebi** oluşturun
- Word kaynak dosyaları yükleyin; **PDF üretimi ve yayın** merkezden yapılır
- Talebinizin **durumunu** (onay/red) takip edin

BÖLÜM 5

Birim Türlerine Göre Uygulama Odakları



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

İdari Birimlerde KYS (21 Temmuz · Daire Başkanlıkları ve Şube Müdürlükleri)

- İdari süreçler KYS'nin **omurgasıdır**: satın alma, personel, bakım-onarım, evrak, mali işler
- Süreç kartlarında **hizmet standartları ve süreleri** netleşir
- **Dış tedarik** (Madde 8.4): tedarikçi değerlendirme, seçme ve performans izleme kayıtları
- Görev tanımları ve **vekâlet düzenleri** — işin kişiye bağımlılığını azaltır
- Formların standardizasyonu: her formda **başlık, kod, revizyon** bilgisi
- Çalıştay odağı: **idari süreç kartları, risk analizleri, görev tanımları, form taslakları**

Akademik Birimlerde KYS (22 Temmuz · Birim Yöneticileri ve Birim Sekreterleri)

- Eğitim-öğretim bir **hizmet sunum sürecidir** (Madde 8): planlama → yürütme → ölçme → iyileştirme
- **Performans göstergeleri**: program ve ders düzeyinde izleme, mezuniyet ve başarı oranları, memnuniyet anketleri
- Öğrenci ve paydaş **geri bildirimi** (9.1.2) akademik iyileştirmenin ana girdisidir
- Akademik kurul ve komisyon kararları = **kayıt**; ders planları ve müfredat = **doküman**
- Birim sekreterleri: yazışma, arşiv ve kayıt düzeninin **doküman kontrolü** ile bağlantısı
- Çalıştay odağı: **akademik süreç kartları, performans göstergeleri, görev tanımları**

Merkezler ve Koordinatörlüklerde KYS (23 Temmuz · Merkez Müdürleri ve Koordinatörler)

- Araştırma merkezleri ve koordinatörlükler **destek süreçlerini** yürütür — ana süreçleri besler
- Süreç kartında **etkileşim** alanı kritiktir: hangi birimlerle, hangi girdi-çıktılarla çalışıyorsunuz?
- Proje ve faaliyet kayıtları: yapılan işin **objektif delili**
- Küçük ekiplerde **kurumsal bilgi** riski yüksektir (7.1.6) — dokümantasyon süreklilik sağlar
- Göstergeler: faaliyet sayıları, proje çıktıları, hizmet verilen kitle, memnuniyet
- Çalıştay odağı: **ilgili birimlere ait süreç kartları, risk analizleri, görev tanımları ve form taslakları**

BÖLÜM 6

Memnuniyet, İç Tetkik ve Sürekli İyileştirme



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**

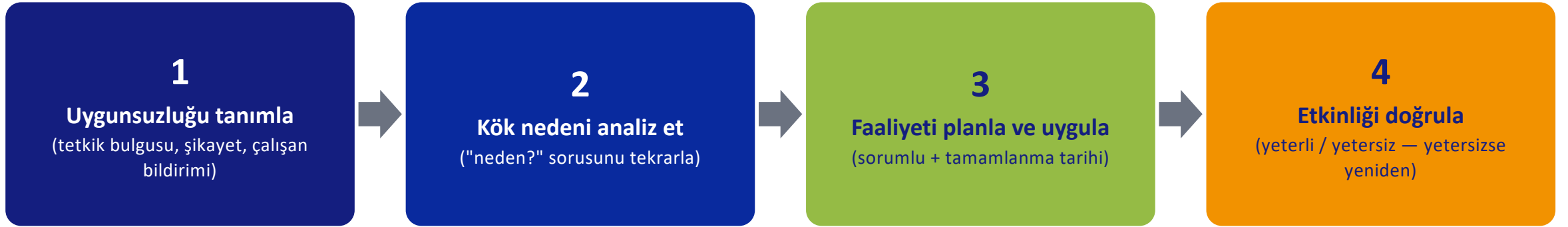
Paydaş Memnuniyeti ve Geri Bildirim (ISO 10002)

- Araştırmalara göre memnuniyetsiz müşterilerin **yalnızca %3-4'ü** şikayetini iletir; **%90'ı** ise sessizce ayrılır
- Memnuniyetsizliğini ortalama **8-16 kişiye** anlatır
- "**Her şikayet bir armağandır.**" — şikayet, beklentileri gösteren ücretsiz veridir
- İlkeler: **erişilebilirlik, şeffaflık, objektiflik, gizlilik, zamanında çözüm** — ve süreç şikayetçi için **ücretsizdir**
- Akış: al ve **kaydet** → değerlendir → **araştır** → cevapla → **kök nedeni gider** → kapat
- Üniversitede: öğrenci ve paydaş **anketleri, öneri-şikayet kanalları** (Madde 9.1.2'nin uygulaması)

İç Tetkik: Denetim Değil, İyileştirme Aracı

- Amaç (9.2): KYS'nin **kendi şartlarımıza ve standarda uygunluğunu** ve etkinliğini görmek
- Tetkikçi ilkesi: "**SOR – DİNLE – GÖR**" — delile dayalı, tarafsız, kendi işini tetkik etmez
- Altın kural: "Tetkik, **mutlaka uygunsuzluk bulma amacıyla sürdürülmez**" — iyi uygulamalar da not edilir
- Birim nasıl hazırlanır: **kayıtlar düzenli ve erişilebilir**, doküman no ve revizyonlar güncel, sorulara açık ve net cevap
- Bulgular rapora, uygunsuzluklar **DÖF sürecine** bağlanır; takip bir sonraki tetkikin girdisidir
- KVYS'nin **İç Tetkik modülü** tüm bu akışı sistem üzerinde yürütür

DÖF: Uygunsuzluktan İyileştirmeye



Belirti tedavisi değil, **kök neden tedavisi**: aynı uygunsuzluğun tekrarını önler
KVYS'de **DÖF ve İYF** modülleri: kayıt, adım ekleme, takip ve kapatma — PUKÖ döngüsünün kanıtı

Öğleden Sonra: Çalıştay Oturumu (13.30 – 16.30)

- Birimlerinizi ilgilendiren **süreç kartları, risk ve fırsat analizleri, görev tanımları, prosedür-talimat-form taslakları** birlikte incelenecek
- **Geri bildirimleriniz** alınacak; dokümanlara **son hâli** verilecek
- **KVYS yazılımına veri girişi** uygulamalı yapılacak — dizüstü bilgisayarınız yanınızda olsun
- 24 – 28 Temmuz: birimler veri girişlerini **kendi bünyelerinde** tamamlar
- 29 Temmuz: tüm birimlerle **değerlendirme ve neticelendirme** oturumu

Akılda Kalsın: Beş Temel Mesaj

- Kalite tek birimin değil, **hepimizin işidir** — sistem birimlerde yaşar
- **Süreç yaklaşımı**: girdisi, çıktısı, sorumlusu ve göstergesi olmayan iş yönetilemez
- **"Söz uçar, yazı kalır"**: yapılan iş, kayıt altına alındığında kanıttır
- **KVYS** tek doğru kaynaktır: güncel doküman ve kayıtlar oradadır
- İyileştirme bitmez: **PUKÖ döngüsü** sürekli döner



www.giresun.edu.tr

Dinlediğiniz için

TEŞEKKÜRLER

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü

kalite@giresun.edu.tr · 0 454 310 13 92



**GİRESUN
ÜNİVERSİTESİ**