



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Tanıtım Programı

Kalite El Kitabı



OMÜ Kalite  
Yönetim Sistemi



TSE Belgelendirme  
Çalışmaları



Prof. Dr. Vedat CEYHAN  
20-21.05.2019

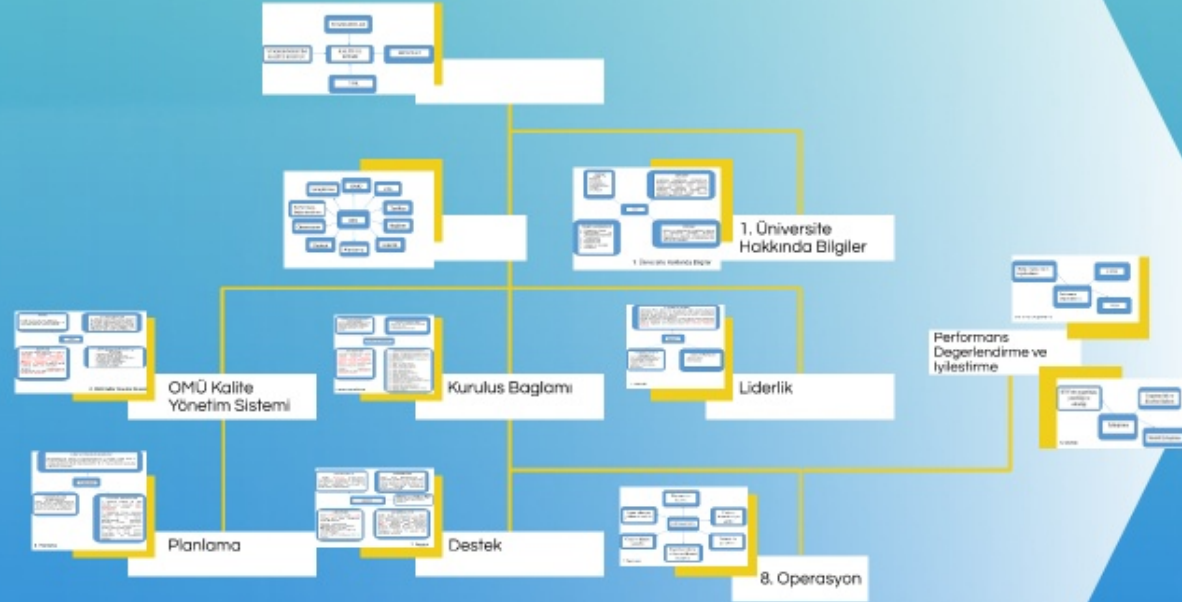
# KALİTE EL KİTABI

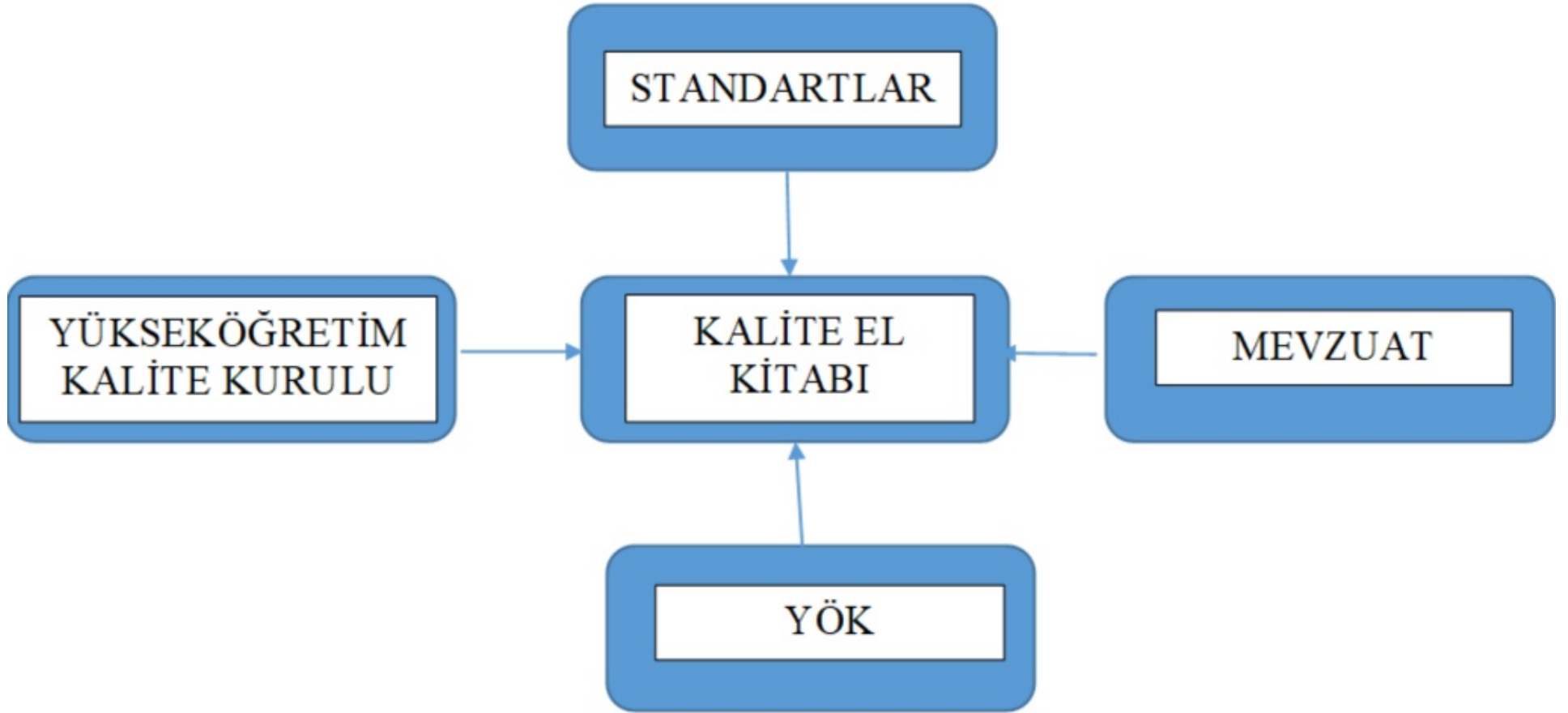


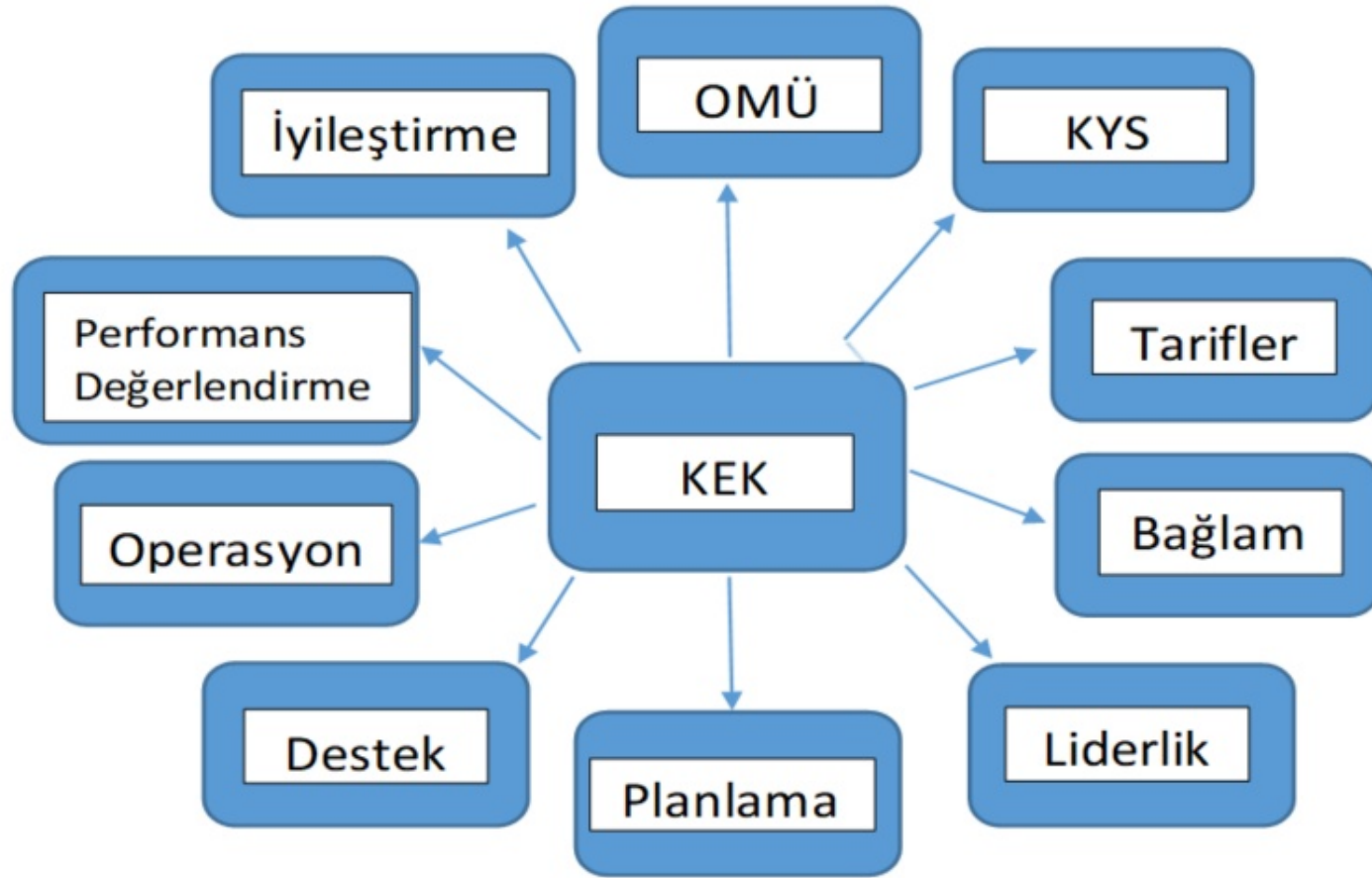
T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

2019









## 1. Üniversite Hakkında Bilgiler

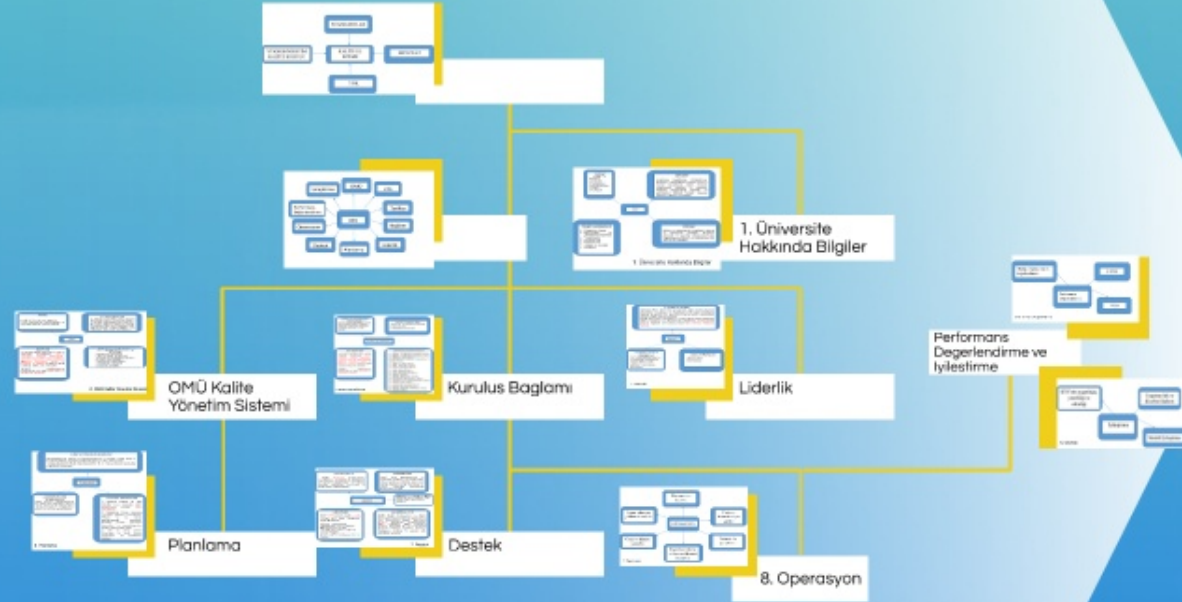
# KALİTE EL KİTABI

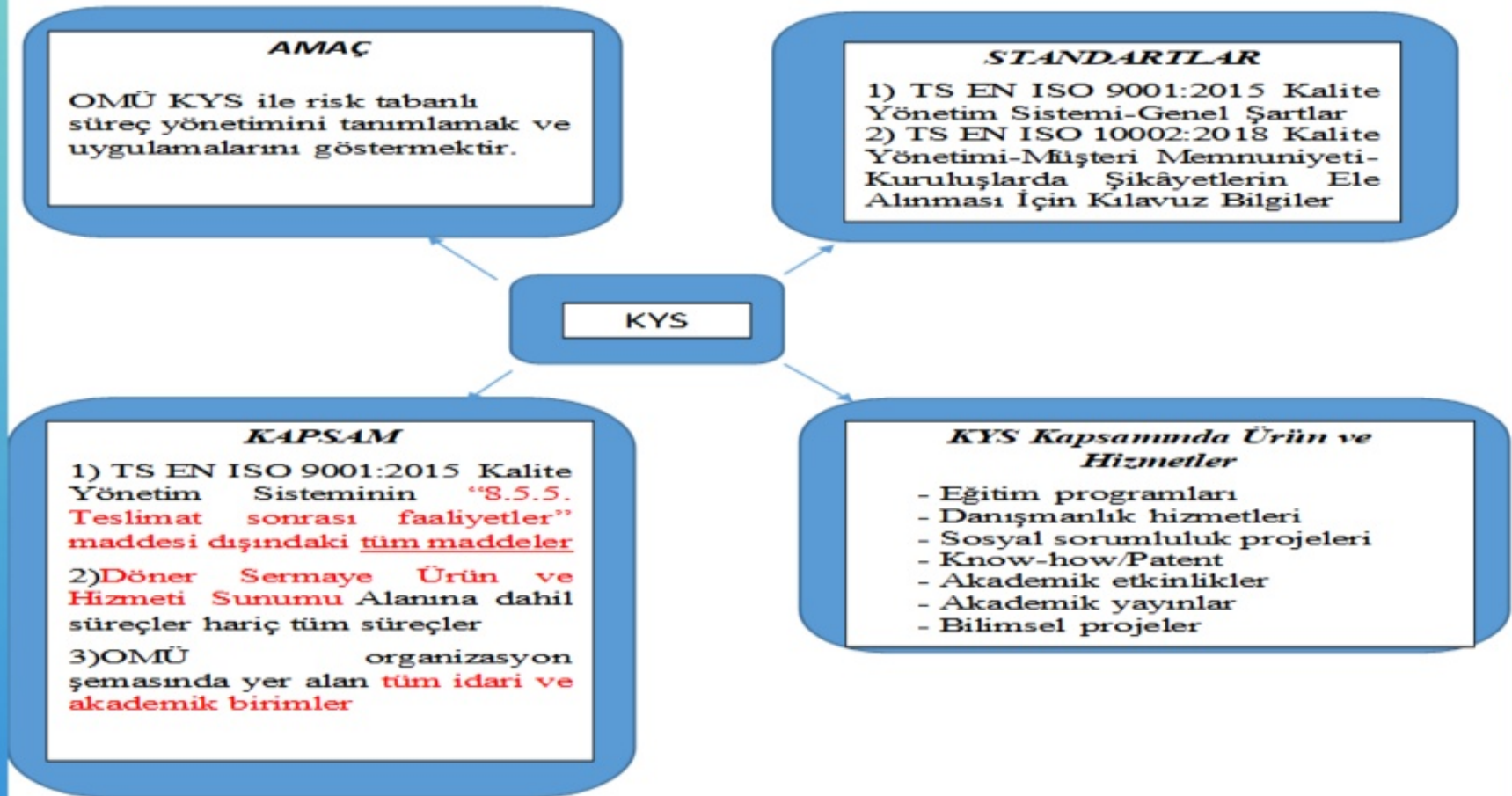


T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

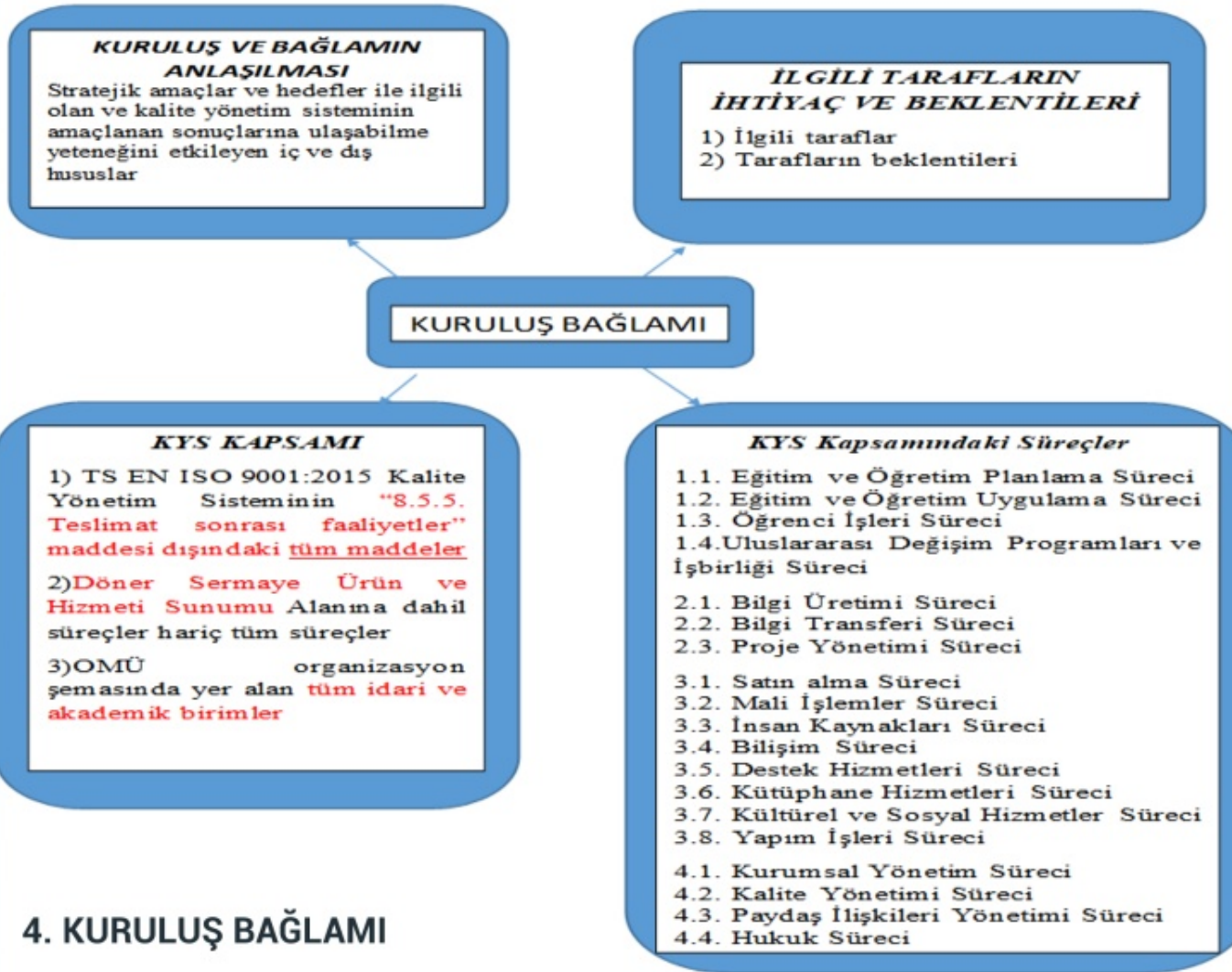
KALİTE EL KİTABI

2019





## 2. OMÜ Kalite Yönetim Sistemi



#### 4. KURULUŞ BAĞLAMI

### 1.LİDERLİK VE TAAHHÜT

1)Ondokuz Mayıs Üniversitesi üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütülmesinde liderlik edeceğini taahhüt etmektedir.  
2)OMÜ üst yönetimi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi, anlaşılması, en yüksek düzeyde karşılanması ve memnuniyetin artmasını sağlamak üzere paydaş odaklı **süreç yönetimi yaklaşımını benimser.**

### LİDERLİK

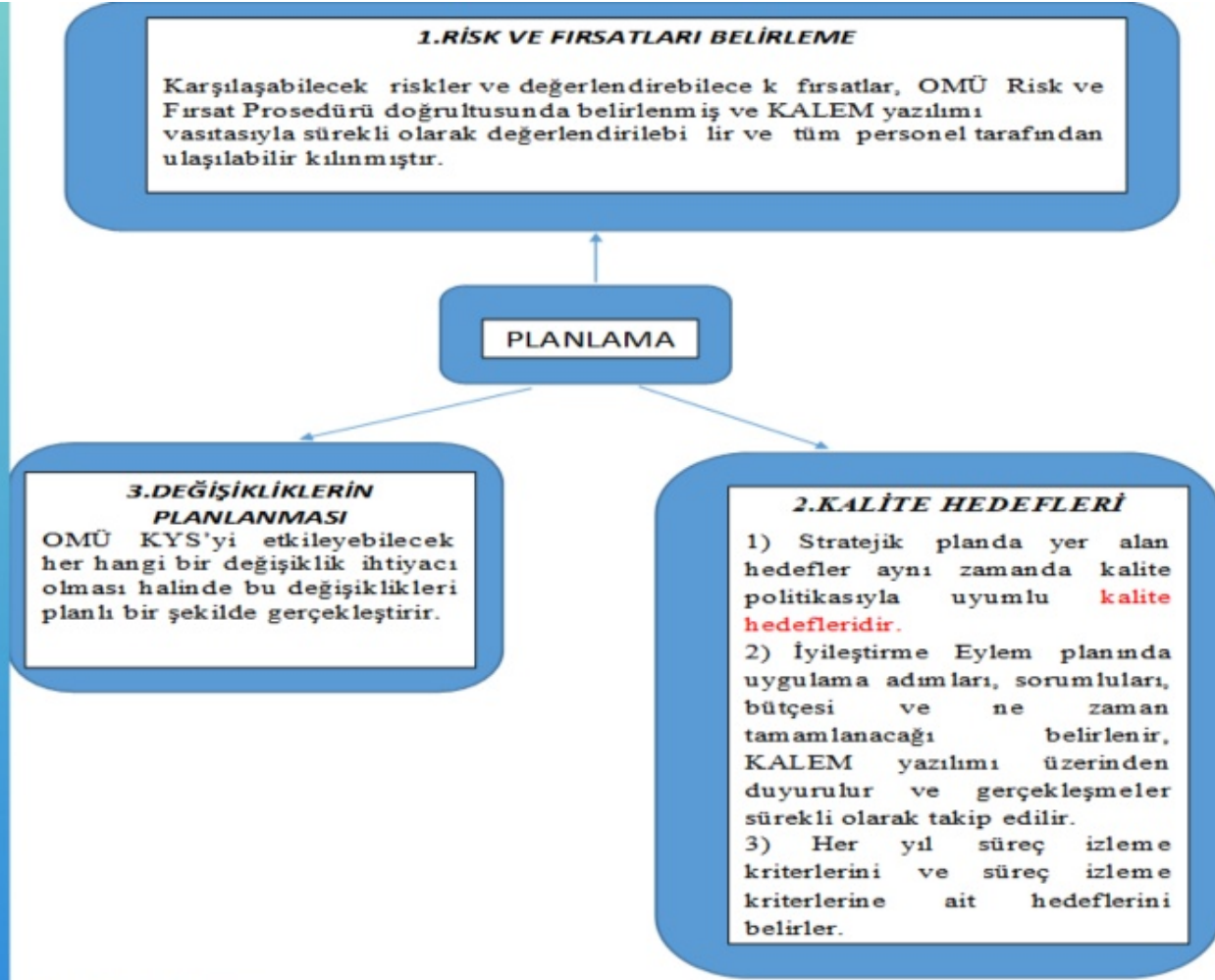
### 3.KURUMSAL YETKİ VE SORUMLULUK

OMÜ kurumsal görev yetki ve sorumlulukları organizasyon şemasını dikkate alarak belirlemiş ve personeline duyurmuştur

### 2.KALİTE POLİTİKASI

- 1) Oluşturulması
- 2) Duyurulması

## 5. LİDERLİK



## 6. Planlama

P

**1) KAYNAKLAR**  
OMÜ, **KYS'nin** oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

**2) YETKİNLİK**  
OMÜ KYS performansını ve etkinliğini etkileyen personelin sahip olması gereken yetkinliği ilgili yasal şartları dikkate alarak belirlemiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante etmiştir.

**DESTEK**

**5) Dokümante Edilmiş Bilgi**  
Oluşturma, güncelleme, kontrol

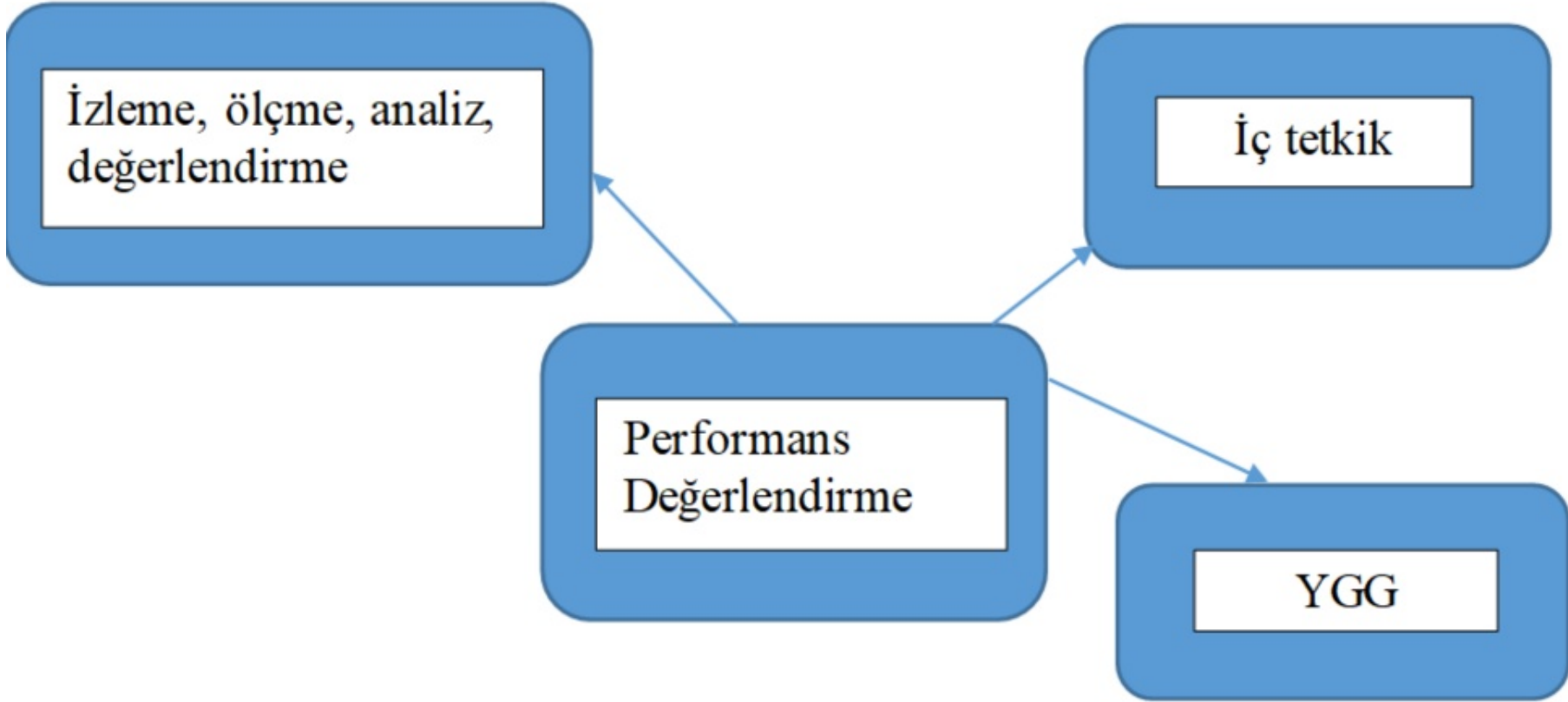
**4) İLETİŞİM**  
OMÜ **KYS** ile ilgili genel **iç ve dış** iletişim şekli yazılı iletişimdir. Yazılı İletişimde,  
1) Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik  
2) OMÜ İmza Devri ve Evrak Akışı Genelgesi  
3) OMÜ EBYS Kullanma Usul ve Esasları

**3) FARKINDALIK**  
OMÜ Kalite komisyonu ve Kalite koordinatörlüğü vasıtasıyla akademik ve idari birimlerinde çalışan personelin **KYS'yi** tanınmasını, benimsemesini, kalite politikası, kalite hedefleri, süreçler, faaliyetler ile risk ve fırsatların farkında olmasını sağlamak amacıyla konferans, toplantı ve çalıştay gibi etkinlikler düzenler.

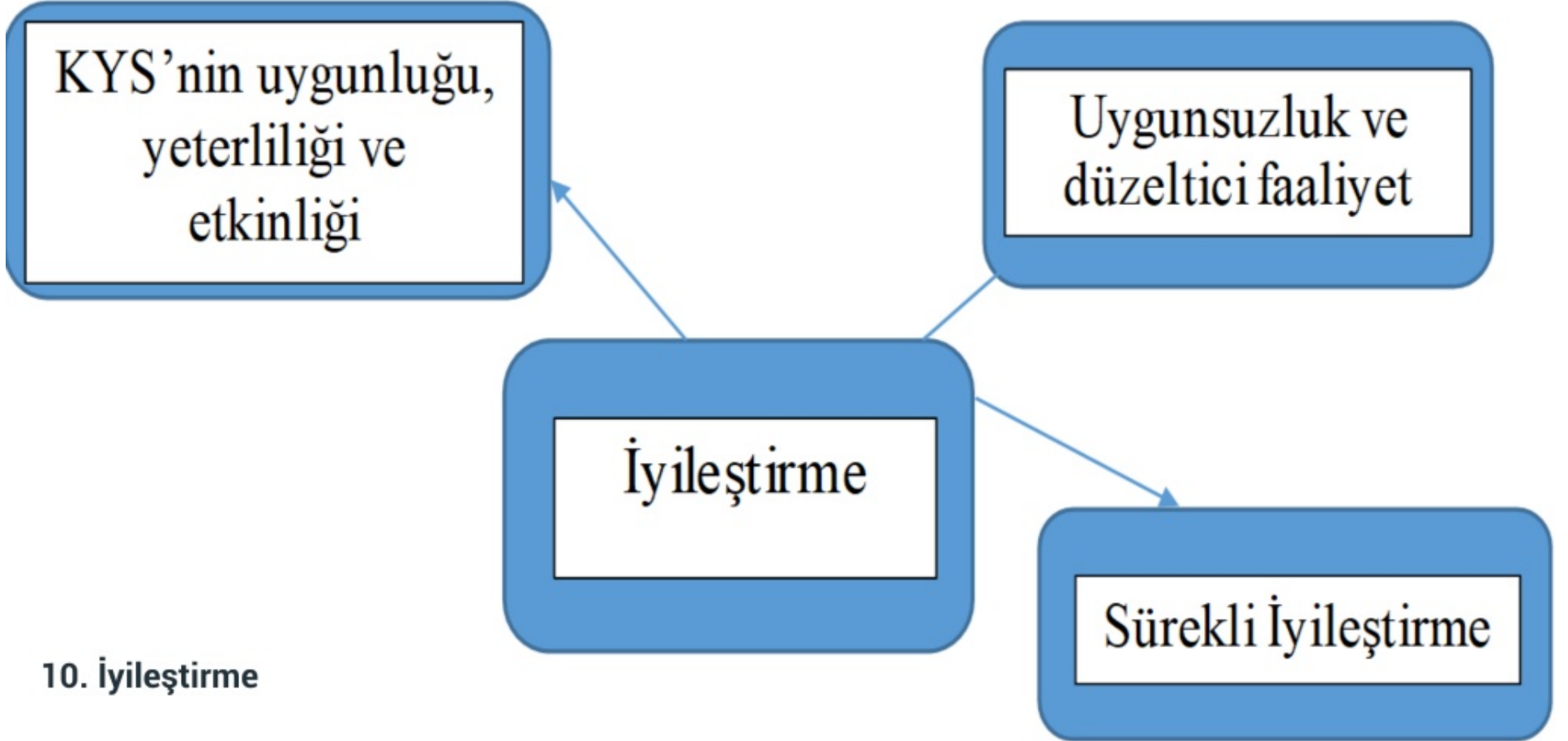
## 7. Destek



8. Operasyon



## 9. Performans Değerlendirme



## 10. İyileştirme



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Tanıtım Programı

Kalite El Kitabı



OMÜ Kalite  
Yönetim Sistemi



TSE Belgelendirme  
Çalışmaları



Prof. Dr. Vedat CEYHAN  
20-21.05.2019



OMÜ Kalite Yönetim Sisteminin İşleyişi

Sistem Bileşenleri

Organizasyon Şemaları ve Süreç Yönetimi

### TEMEL İŞBİRLİKLERİ

- ✓ Öğrenciler
- ✓ Mezunlar
- ✓ Finansal kuruluşlar
- ✓ İş dünyası (firma, sanayici, tüccar, tacir..)
- ✓ Kamu kurum ve kuruluşları
- ✓ Yerel Yönetimler
- ✓ STK'lar

### TEMEL SÜREÇLER

- ✓ Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri süreci
- ✓ Araştırma & Geliştirme süreçleri
- ✓ Ürün ve Hizmet Süreçleri
- ✓ İdari ve destek süreçleri
- ✓ Yönetmelik süreçleri

### TEMEL KAYNAKLAR

- ✓ İnsan kaynağı
- ✓ Fiziki kaynaklar
- ✓ Finansal kaynaklar
- ✓ Teknolojik kaynaklar

### DEĞER ÖNERMELERİ

- ✓ Uluslararası standartlarda eğitim öğretim faaliyeti sunmak
- ✓ Eğitim öğretim müfredatlarını ihtiyaçlar doğrultusunda düzenlemek
- ✓ Bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanmak
- ✓ İş dünyasının taleplerini karşılayacak çok disiplinli araştırmalar yapmak
- ✓ Akademisyenler arasında girişimciliği yaygınlaştırmak
- ✓ TTO'nun etkin çalışmasını sağlamak
- ✓ İş dünyası ile yapılan proje sayısını artırmak
- ✓ Topluma sunulan hizmetlerde kaliteyi artırmak
- ✓ Kurumsal ve sosyal sorumluluk projeleri ile üniversitenin toplumla bütünleşmesini hızlandırmak
- ✓ Kurumsal yönetim bilgi sistemini etkinleştirmek
- ✓ Yönetimde katılımı artırarak

### HİZMET ALICILAR

- ✓ Öğrenciler
- ✓ Özel sektör kuruluşları
- ✓ Kamu kurum ve kuruluşları
- ✓ Yerel Yönetimler
- ✓ STK'lar
- ✓ Bireyler

### HİZMETLER VE ÜRÜNLER

- ✓ Eğitim programları
- ✓ Sağlık hizmetleri
- ✓ Danışmanlık
- ✓ Sosyal sorumluluk çalışmaları
- ✓ Know-how/patent
- ✓ Akademik etkinlikler
- ✓ Akademik Yayınlar
- ✓ Projeler

### HİZMET SUNUM KANALLARI

- ✓ Akademik birimler
- ✓ İdari birimler
- ✓ Hastaneler
- ✓ Araştırma uygulama merkezleri
- ✓ Uzaktan eğitim platformu
- ✓ Teknopark ve Teknoloji Transfer Ofisi

### MALİYET YAPISI

- ✓ Personel masrafları
- ✓ Mal ve Hizmet Alımları
- ✓ Finansal masraflar
- ✓ Cari transferler
- ✓ SGK ödemeleri

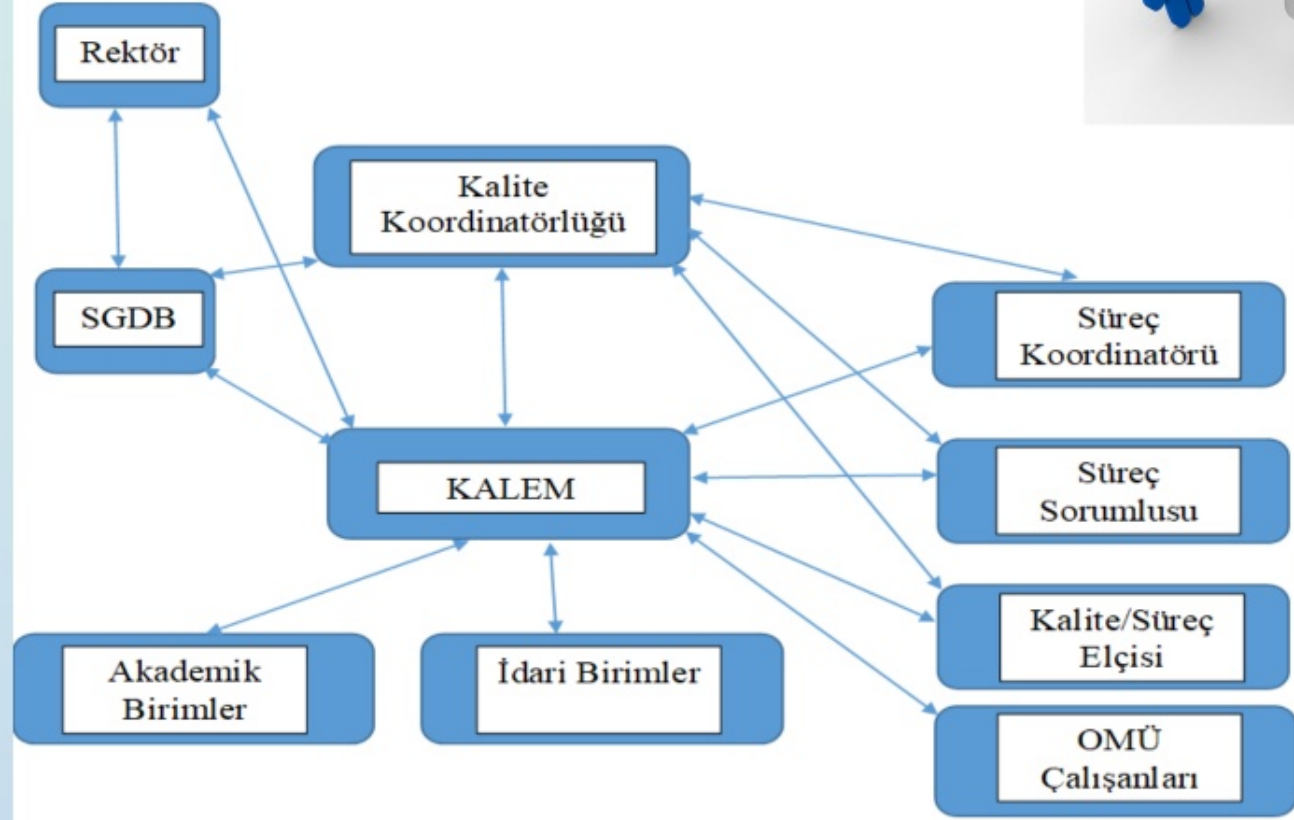
### FINANSAL KAYNAKLAR

- ✓ Hazineden gelen ödenekler
- ✓ Öz gelirler
- ✓ Döner sermaye gelirleri
- ✓ Proje gelirleri
- ✓ Bağışlar

## Kalite Yönetim Sistemi

- Prosedürler
- Politikalar
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- Stratejik Yönetim
- Süreç Yönetimi
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi
- Risk ve Fırsat Yönetimi
- Geri Bildirimler
- Performans Değerlendirme (İç tetkik, YGG, Dış değerlendirme)
- İyileştirme (Düzeltilme, DİF)





***KYS İLETİŞİM MODELİ***

# BİRİMLER VE PAYDASLARLA İLETİŞİM ARAÇLARI

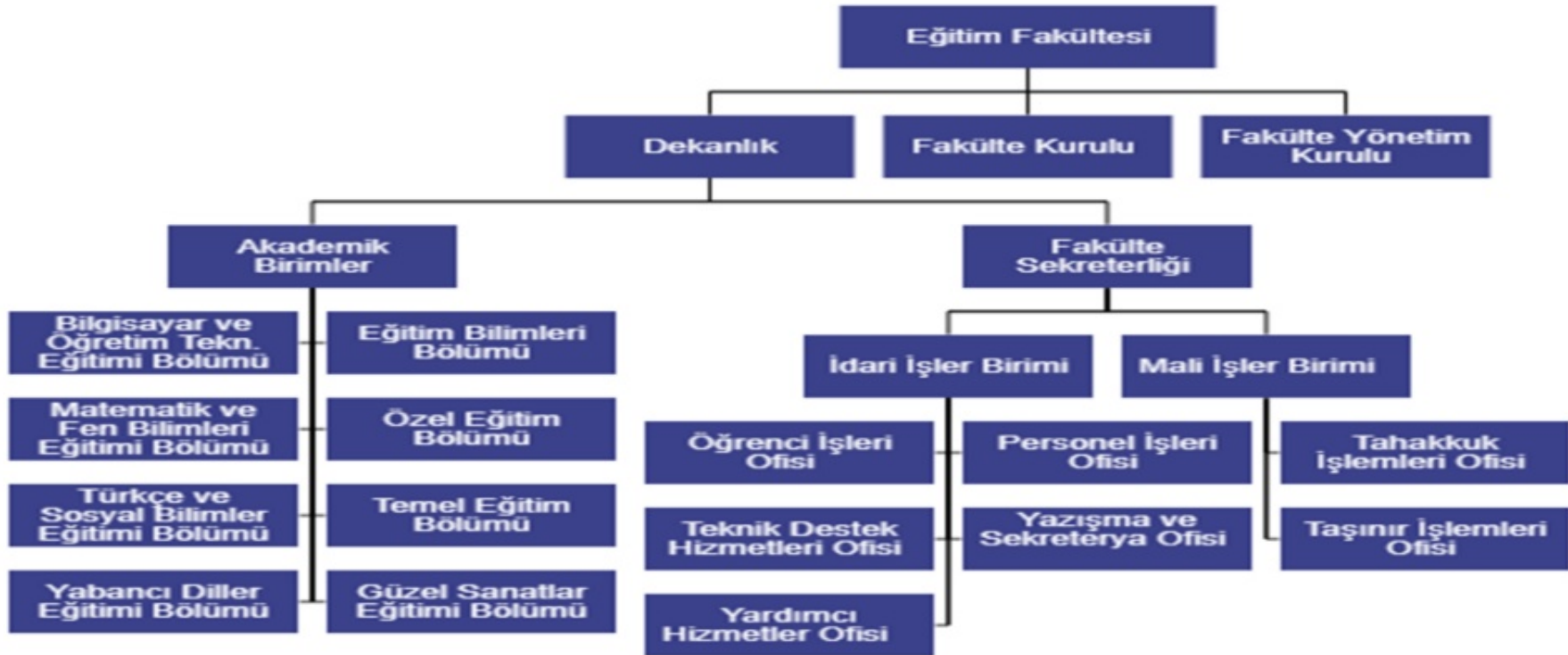
- Düzeltme (anlık)
- DİF (anlık)
- Geri Bildirimler (Öneri, Şikayet, Talep, Memnuniyet) (anlık)
- Doküman Talep Formu (anlık)
- Risk ve Fırsat Bildirim/Güncelleme Formu (6 ayda 1)
- Kurumsal Değişken Veri Girişi (Periyodik)
- Raporlama (anlık)
- İç tetkik raporları (yılda 1)
- YGG raporları (yılda 1)
- Organizasyon şeması (anlık)

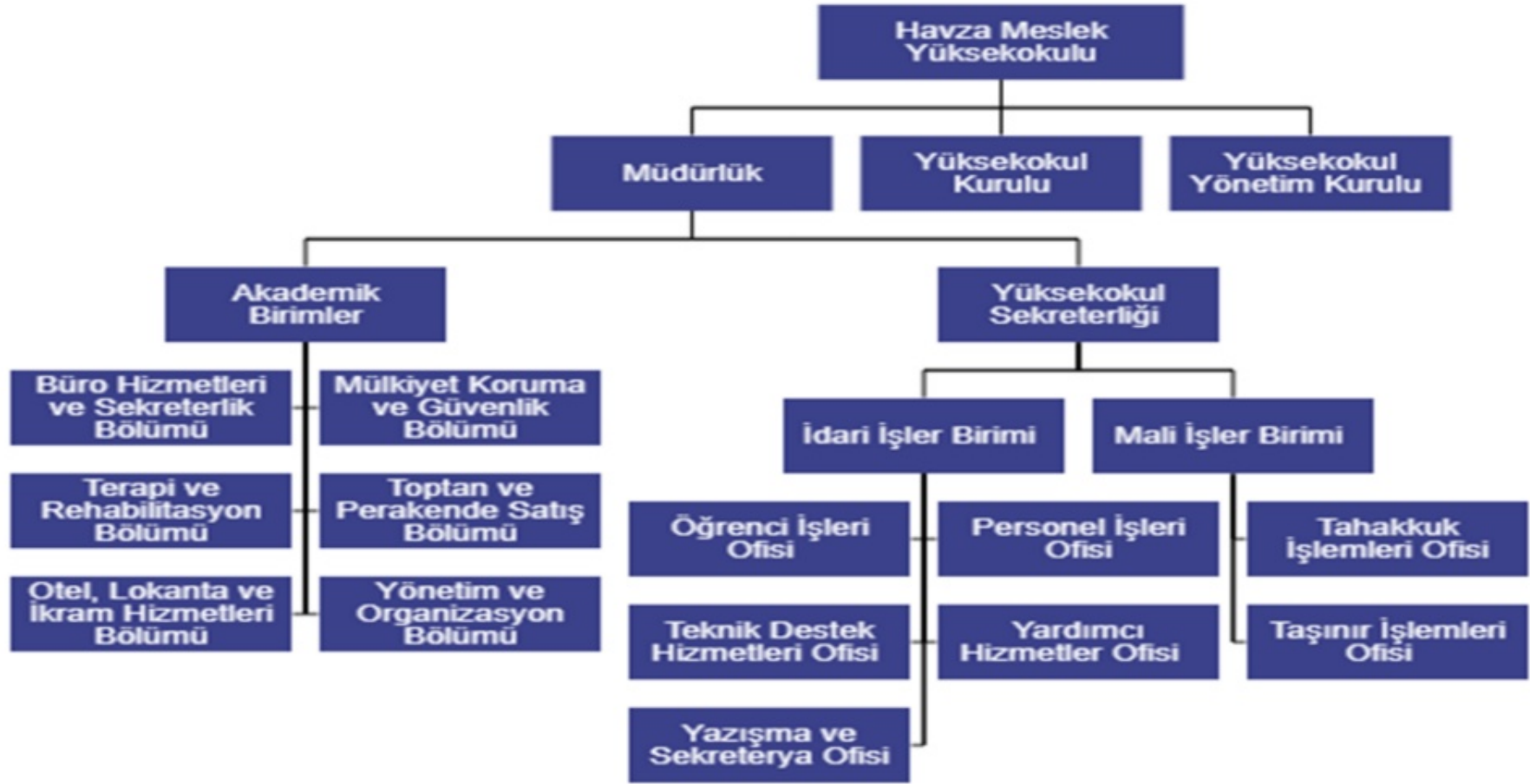




## Organizasyon Şemaları ve Süreç Yönetimi







## Süreç Yönetimi

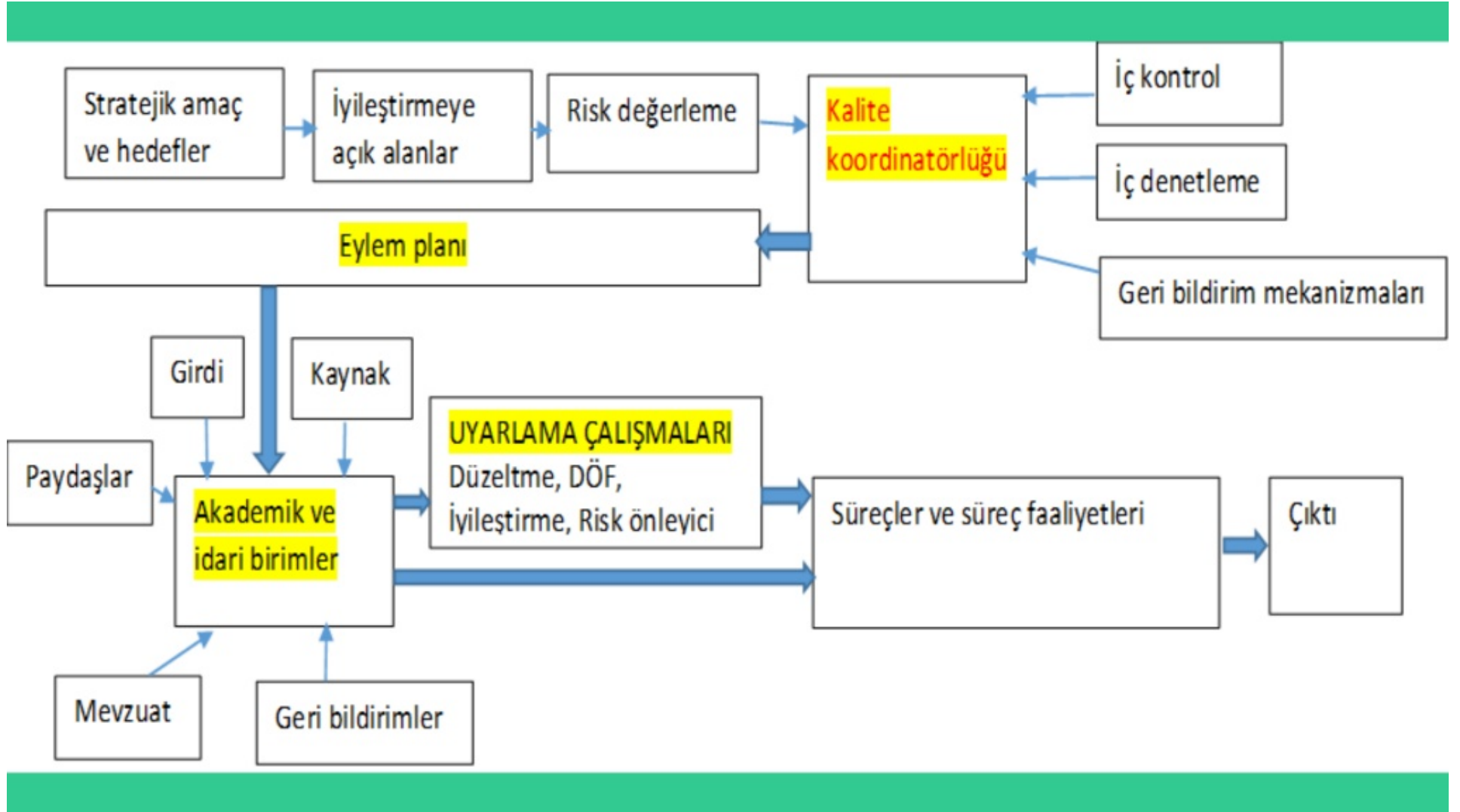
Organizasyon şemaları, iş akışları ve görev tanımları

### *Süreç kartları*

Faaliyetler,  
Girdiler,  
Çıktılar,  
İzleme kriterleri,  
Riskler (risk puanı, kontroller, risk önleyici çalışmalar)

## OMÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇLER

ANA PROSES	NİTELİĞİ	SÜREÇLER
I. EĞİTİM VE ÖĞRETİM ANA SÜRECİ	TEMEL SÜREÇ	1.1. Eğitim ve Öğretim Planlama Süreci 1.2. Eğitim ve Öğretim Uygulama Süreci 1.3. Öğrenci İşleri Süreci 1.4. Uluslararası Değişim Programları ve İşbirliği Süreci
II. ARAŞTIRMA, GELİŞTİRME VE BİLGİ TRANSFERİ ANA SÜRECİ	TEMEL SÜREÇ	2.1. Bilgi Üretimi Süreci 2.2. Bilgi Transferi Süreci 2.3. Proje Yönetimi Süreci
III. DÖNER SERMAYE ÜRÜN VE HİZMETİ SUNUMU ANA SÜRECİ	TEMEL SÜREÇ	3.1. Genel Sağlık Hizmeti Sunumu 3.2. Diş Sağlığı Hizmeti Sunumu 3.3. Yaşam Boyu Eğitim Hizmetleri Sunumu Süreci 3.4. Ürün Sunumu Süreci
IV. İDARİ VE DESTEK ANA SÜRECİ	DESTEK SÜRECİ	4.1. <u>Satınalma</u> Süreci 4.2. Mali İşlemler Süreci 4.3. İnsan Kaynakları Süreci 4.4. Bilişim Süreci 4.5. Destek Hizmetleri Süreci 4.6. Kütüphane Hizmetleri Süreci 4.7. Kültürel ve Sosyal Hizmetler Süreci 4.8. Yapım İşleri Süreci
V. STRATEJİK YÖNETİM ANA SÜRECİ	YÖNETİM SÜRECİ	5.1. Kurumsal Yönetim Süreci 5.2. Kalite Yönetimi Süreci 5.3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreci 5.4. Hukuk Süreci





# Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Tanıtım Programı

Kalite El Kitabı



OMÜ Kalite  
Yönetim Sistemi



TSE Belgelendirme  
Çalışmaları



Prof. Dr. Vedat CEYHAN  
20-21.05.2019

Belgelendirme  
takvimi



## Belgelendirme takvimi





# Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Tanıtım Programı

Kalite El Kitabı



OMÜ Kalite  
Yönetim Sistemi



TSE Belgelendirme  
Çalışmaları



Prof. Dr. Vedat CEYHAN  
20-21.05.2019



## Beklentilerimiz

KYS ve KALEM tasarımı ile bunların uygulamaya aktarılması eş zamanlı yapıldığından ortaya çıkması doğal sorunlar için anlayış bekliyoruz.

**Bizimlerde bütün çalışanlar eğitime tabi tutulmak, kazanım kaynıt altına alınmalı ve belgelenirliip kalite koordinatörlüğüne göriderimeldir.**

**Farklılık ve eğitim çalışmaları ile bizimiz çalışanların katılmakçin seçilmelidir**

**KALEM yazılımına hızla adapte olmalıyız ve çalışanlara bu algılarılığ kazandırmalıyız.**

**İç denetimleri bir eğitim aracısı olarak kullanıp, gerekli zamanı göstermek uyumu bulandırmalıyız.**

**Yeni uygulamaları zamanında kalite koordinatörlüğüne ulaştırmalıyız.**

**Kaliteden birimizin sorumlu olduğunun bilincinde olmalıyız.**

**Kalite çalışmalarının geleceğimizin sigortası olduğuna inanmalıyız.**

**TSE'nin kalite belgesi için yapacağı denetimlerde kalite yönetim sisteminin işleyişinde uygulama birliği içinde olduğumuzu yanatabilmeliyiz (süreç, yönetim standartları, formlar, geri bildirimler, yönetimi gözden geçirme toplantıları, PLND döngüsü vb.)**

**Eylem planlarını uygulamaya aktarma konusunda daha istekli olmalıyız.**

**Paydaş beklentilerini önemseydiğimizizi ve ölçtüğümüzizi hissettirebiliriz.**

**Süreçli iyileştirme faaliyetleri denetimlenmelidir. İyileştirmeyle ilgili alanları tespit, eylem planlarını zamanında uygulamaya alınmalıdır.**

**Organizasyonumuz ile mevcut işleyişimizin aynı olmaması sağlanmalıdır.**

**SÜREÇ SORUMLUSU KOLÜMÜZÜ** benimsemeliyiz.

**Sonuçta olduğumuz süreçleri izleme kriterleri ile izleyip, gerekli iyileştirmeleri yaparak süreç çıktılarımızın kalitesini yükseltmeliyiz.**

**Süreç ve faaliyet risklerimiz bilenebiliriz. Riskler için önlemlerimizi kontrol ve yaptığımız risk önlemleri uygulanabiliriz.**

Birimlerde bütün çalışanlar eğitime tabi tutulmalı, katılım kayıt altına alınmalı ve belgelendirilip kalite koordinatörlüğüne gönderilmelidir.

Farkındalık ve eğitim çalışmaları ile biriminiz çalışanlarınızın katılımını sağlamalısınız.

KALEM yazılımına hızla adapte olmalıyız ve çalışanlara bu alışkanlığı kazandırılmalıdır.

İç tetkikleri bir eğitim aracı olarak kullanıp, gerekli özeni göstererek uyumu hızlandırmalıyız.

YGG raporlarının zamanında kalite koordinatörlüğüne ulaştırmalıyız.

Kali  
bilir

Kali  
oldu

TSE  
den  
işley  
yan  
form  
geç

Eyle  
kon

alı,

Kaliteden biriminizin sorumlu olduğunun bilincinde olmalıyız.

Kalite çalışmalarının geleceğimizin sigortası olduğuna inanmalısınız.

TSE'nin kalite belgesi için yapacağı denetlemede kalite yönetim sisteminin işleyişinde uygulama birliği içinde olduğumuzu yansıtabilmelisiniz (süreç yönetimi, standart formlar, geri bildirimler, yönetimi gözden geçirme toplantıları, PUKÖ döngüsü vb.)

Eylem planlarını uygulamaya aktarma konusunda daha istekli olmalıyız.

Pay  
hiss

Sür  
açık  
izle

Org  
sağ

SÜP

Son  
gere  
yük

Sür  
oluş  
uya

Paydaş memnuniyetini önemseydiğimizizi ve ölçtüğümüzü hissettirmelisiniz.

Sürekli iyileştirme felsefesini benimsemeliyiz. (İyileştirmeye açık alanları tespit, eylem planlama, eylem uygulama, izleme)

Organizasyon şeması ile mevcut işleyişimizin aynı olmasını sağlamalıyız.

**SÜREÇ SORUMLUSU ROLÜMÜZÜ** benimsemeliyiz.

Sorumlusu olduğumuz süreçleri izleme kriterleri ile izleyip, gerekli iyileştirmeleri yaparak süreç çıktılarımızın kalitesini yükseltmeliyiz.

Süreç ve faaliyet risklerimizi bilmeliyiz. Riskler için oluşturduğumuz kontrolleri ve yaptığımız risk önleyici uyarlamalarını izlemeliyiz.



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Tanıtım Programı

Kalite El Kitabı



OMÜ Kalite  
Yönetim Sistemi



TSE Belgelendirme  
Çalışmaları



Prof. Dr. Vedat CEYHAN  
20-21.05.2019

Kalite süreçlerini hakkıyla yürütebilmek için, **biriminizdeki liderliğinize** ihtiyaç var.

«İradeniz biriminizin kılavuzudur»



# Teşekkürler ...



Katkı +++++

Soru: ????????

Eleştiri: !!!!!!!

İletişim:  
[omukalitekoordinatordlugu@omu.edu.tr](mailto:omukalitekoordinatordlugu@omu.edu.tr)



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Tanıtım Programı

Kalite El Kitabı



OMÜ Kalite  
Yönetim Sistemi



TSE Belgelendirme  
Çalışmaları



Prof. Dr. Vedat CEYHAN  
20-21.05.2019