KALİTE KÜLTÜRÜ VE STANDARTLAŞMA SÜRECİ BİLGİLENDİRME SUNUMU

KALİTE NEDİR?

- Kalite; belirlenen şartlar altında ve belirlenen bir zaman süresi içinde istenilen fonksiyonları yerine getirebilme kabiliyetidir.

- "Kalite, sunulan hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır" (TS ISO 9005)

KALİTE NEDİR?

- Kalite, verimliliktir.
- Kalite, eksiklerden kaçınmaktır (Taguchi, Ross)
- Kalite kullanıma uygunluktur" (J.M. Juran)
- Kalite, bir çalışma prensibidir.
- Kalite, bir hayat felsefesidir.

KALİTE NEDİR?

- İnsana yatırımdır.
- Çalışan ve öğrenci odaklılık
- Sürekli gelişim felsefesi
- Statik değil, dinamik olan bir süreç
- **"Kalite asla bir tesadüf değil, daima akıllı bir gayretin sonucudur."John Ruskin**
- "Kalite hiçbir zaman sone ermeyecek bir seyahattir." **Tom Peters**

KALİTE NEDİR?

Kalitenin ne olduğu kadar ne olmadığı da üzerinde durulması gereken bir konudur. Crosby'in şu ifadeleri bunu açıklamaktadır:

- Kaliteye ulaşmanın yolu 'düzeltme' değil, 'önleme'dir.

KALİTE KÜLTÜRÜ

- Kalite kültürü kaliteye ilişkin değerlerin öğrenilmesi, uygulanması, yaygınlaştırılması çabalarının hepsini kapsayan işletmedeki çalışanlar tarafından kabul gören ve paylaşılan değerler bütünüdür.

ÜNVERSİTELER VE KALİTE

- Gelişen teknoloji, uzaktan eğitim süreçleri, öğrenci ve paydaş beklentilerindeki değişimler, toplumsal katkı sunma görevi, uluslararasılaşma politikaları ve üniversiteler arasında artan rekabet üniversitelerin hızla kendilerini yenilemesini-değişmesini gerekli kılmaktadır.

HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTE GÖSTERGELERİ/Boyutları

- Erişilebilirlik,
- Zamanlılık,
- Profesyonellik,
- Güvenilirlik,
- Doğruluk,
- Bütünlük,
- Süreklilik,
- Esneklik,
- Ortam,
- Güvenlik,
- Görünüm,
- Anlaşılabilirlik

1-Erişilebilirlik:

- Hizmeti sunanların ulaşabilir olmasıdır.

- Ayrıca, amirlerin iç müşteri konumunda bulunan personelin öneri ve tekliflerine her zaman açık olmaları anlamında da anlaşılmalıdır.

2-Zamanlılık:

- Sunulmak istenen hizmetin talep sahibinin beklediği ve istediği zamanda verilmesi esastır.

4-Güvenilirlik :

- Hizmet verenlerin sözleri ile işlerinin güven duyabilecek şekilde uyumluluk göstermesidir. (Öğüt verme örnek ol)

5-Doğruluk:

- Sunulan hizmetlerin ilk defada ve doğru olarak yapılmasını istenir.

- *Yapılan iş, o iş için belirlenen kriterlere uygun olmasını gerektirmektedir*

6-Bütünlük :

- Hizmetin eksik bırakılmadan tamamının sunulmasını ifade eder.

7-Süreklilik :

- Hizmet sunumu sürecince ortaya çıkan hataların ve eksikliklerin giderilmesi için gösterilen gayretin derecesini açıklar.(test etme ve uygulamadan kaldırma)

8-Esneklik :

- Sunulan hizmetin değişen koşullarda, müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde yeni koşullara uyum gösterebilecek kabiliyette olmasıdır .

9-Kurum kültürü:

- Sunulan hizmetin oluşturduğu ortamın psikolojik ve sosyal durumunu açıklar.

10-Güvenlik :

- Sunulan hizmette riskten, tehlikeden ve kuşkudan uzak olmanın derecesini belirler. (Fiziksel güvenlik, gizlilik vb.)

11-Görünüm :

- Hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel görünümünün durumunu açıklar.

12-Anlaşılabilirlik :

- Hizmetler; karmaşık değil, sade ve basit anlaşılabilir bir şekilde sunulmalıdır.

ÜNVERİTELERDE KALİTE KÜLTÜRÜ

- Kalite Kültürünün oluşması zaman alıcı ve sabır isteyen bu süreçte bu süreçte çalışanların değişime açık olması ve bunu istemesi önemli bir faktördür. Bu nedenle kalite kültürünün oluşmasında öncelikle zihinler buna hazırlanmalıdır.

- Çalışanlar kurumun ve kendilerinin bundan büyük fayda elde edeceklerine inanmalıdır.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANLAYIŞI

- TKY'deki toplam kelimesi bir kurumdaki tüm çalışanların katılım göstermesini ifade etmektedir.
- Toplam kalite bir örgütün başarısında anahtar rol üstlenen sürekli değişim sürecine uyum ve eğitimi ön plana çıkaran bir yönetim felsefesidir (Goetsch ve Davis, 2003)
- TKY, bir felsefe olduğu kadar örgütlerin yönetimlerinde kullanılabilecek etkili, basit ve uygulanabilir kural ve yönergelerdir (Bank, 2000).

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

- TKY anlayışının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için için çok önemli kabul edilen-olmazsa olmaz 8 temel değer;

- Hizmet alanlarınOdak NoktasındaOlması
- Tüm çalışanların katılımı:
  - Tüm çalışanlar ortak hedefler doğrultusunda çalışmaktadır. Toplu çalışan bağlılığı Yüksekperformanslı çalışma sistemleri, normal iş faaliyetleri ile sürekli iyileştirme çabalarını bütünleştirmektedir. Kendini yöneten iş takımları yetkilendirmenin bir şeklidir.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

- Süreç odaklılık:
  - İşlerin tanımlanması ve özelliklerinin bilinmesi,
  - İşlerin yönetimi için açık yetki, sorumluluk ve görevlerin belirlenmesi,
  - İşler için sorumluların atanması,
  - İş akışının çizilmesi,

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

- Stratejik ve sistematik yaklaşım:
  - Bir kuruluşun vizyonu, misyonu ve hedeflerine ulaşmak için stratejik ve sistematik bir yaklaşım kalite yönetiminin önemli bir parçasıdır. Stratejik planlama ve stratejik yönetim adı verilen bu süreç, kalitenin temel bileşen olarak entegre edilmesini sağlayan stratejik planın oluşturulmasını içermektedir.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

- Sürekli gelişim:
  - TKY'nin önemli bir itici gücü sürekli süreç iyileştirmedir
- Verilere dayalı karar verme:
  - Bir kuruluşun ne kadar iyi performans gösterdiğini bilmek için, performans ölçümlerinin verileri gereklidir.
- Etkin iletişim:
  - İletişim stratejileri, yöntem ve dakiklik içermektedir

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI

- Bütünleşik sistem:
  - Bir örgüt genellikle dikey yapılandırılmış departmanlar halinde ki çok sayıda farklı fonksiyonel uzmanlık alanlarından oluşmasına rağmen, bu fonksiyonları birbirine bağlayan TKY'nin odağındaki yatay süreçlerdir.

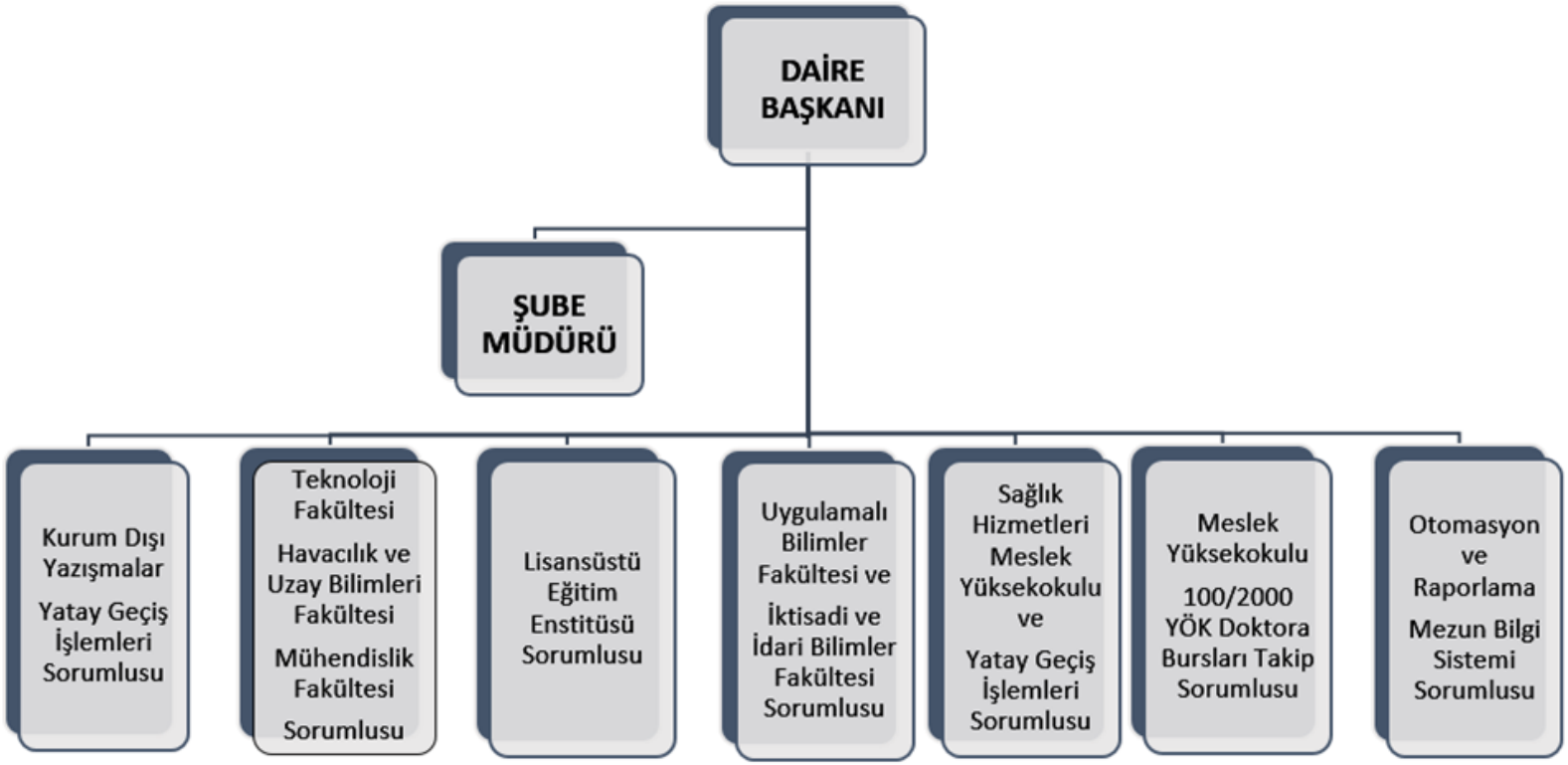
ÜNİVERSİTEMİZ KALİTE POLİTİKALARI

- Kalite Politikası
- Eğitim-Öğretim Politikası
- Ar-Ge Politikası
- Toplumsal Katkı Politikası
- Uluslararasılaşma Politikası
- Yönetim Politikası

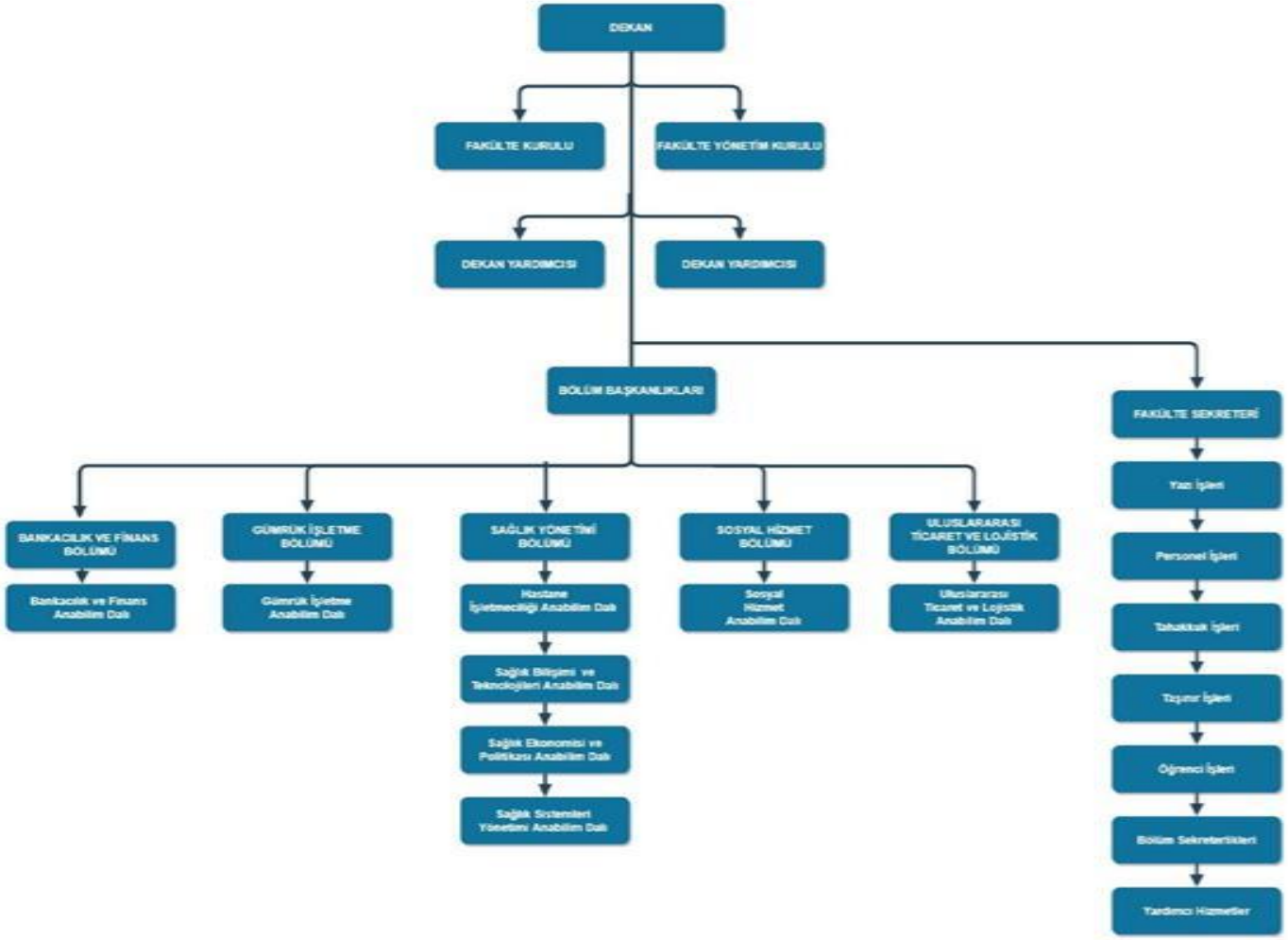
ORGANİZASYON ŞEMASI NEDİR

- Bir kurumun ilgili birimlerinde üst yönetimden başlayarak alt birim sorumlularına doğru ilerleyen bu yolla kurumdaki hiyerarşiyi gösteren şematik görsel ifadedir.

ORGANİZASYON ŞEMASI



UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ ORGANİZASYON ŞEMASI



GÖREV TANIMI NEDİR?

Görev tanımı:

''Bir kuruluşun üst düzey yöneticilerinden başlayarak en alt düzey çalışanına kadar bütün personelin kime bağlı çalıştığı , görevi , sorumluluğu ve yetkilerinin kısa maddeler halinde açıklandığı dokümanlara verilen isimdir'' [1]

GÖREV TANIMININ ÖNEMİ

- Görevlere ilişkin standartların oluşturulması görevlerin sürdürülebilir olması açısından önemlidir.

- Görevleri yürüten yada gelecekte yürütecek olan personelin görevin gerektirdiklerini ve bu konudaki beklentileri öğrenmesi sorumluluklarını kavrayabilmesi açısından önemlidir. Bu yolla görevleri yürüten çalışan sorumluluğunda olan ve olmayan görevleri tanıyabilir.

GÖREV TANIMININ ÖNEMİ

- Çalışanların görev ve sorumluluklarının belirlenmesi ve kayıt altına alınması olası anlaşmazlıkların önüne geçilebilmesini sağlar.
- Tanımlanmış olan yetkiler görevin başarılı yürütülmesinde gerekli olan yetki kullanımına imkan tanır,
- Kariyer planlarının yapılmasına imkan tanır,

GÖREV TANIM FORMLARI

- Görev Tanım Formu (Unvan Bazlı)
- Görev Tanım Formu (Kişi Bazlı)->-> Görev Tanımı Tebliğ Formu (Kişi Bazlı)

Görev Tanımı Tebliğ Formu ilgili birimlerin amirleri/yöneticileri tarafından doldurulacaktır. Çalışanların tarafından bu form doldurulmayacak, yada doldurulması için çalışanlara gönderilmeyecektir.

GÖREV TANIM FORMLARI DÜZENLENMESİ

- Öncelikle hangi görev tanımlarının oluşturulması gerektiğinin bir envanteri çıkarılmalıdır.
- Akademik görev tanımlarının, akademik birimlerin sorumluları tarafından düzenlenmesi önerilmektedir.
- İdari birimlerdeki görev tanımları ilgili birimin en üst idari personeli ve/veya yetkilendirdiği idari personel(ler) tarafından oluşturulması önerilmektedir.

GÖREV TANIM FORMLARI DÜZENLENMESİ

- Görev tanımında yer alan tüm bilgiler açık ve belirsizliğe yer bırakmayacak şekilde düzenlenmelidir,

- Görev tanım formu düzenlenirken bir görevin yürütülmesinde yapılması gerekenler, sorumluluklar ve yetkilerin hali hazırda ne olduğunun yanı sıra, diğer üniversitelerdeki uygulama örnekleri incelendiğinde iyileştirilmesi faydalı görülen bir husus var ise bu durumun da dikkate alınması önerilir.

GÖREV TANIM FORMLARI DÜZENLENMESİ

- Görev, yetki ve sorumlulukları maddeler halinde yazılmalıdır.
- Görev tanım formunda yazan tüm bilgiler ebys üzerinden gönderilen yazıda belirtilen şekil şartları ve yazı karakterinde düzenlenmelidir.

GÖREV TANIM FORMU DÜZENLENME AŞAMALARI

GÖREV TANIM FORMU DÜZENLENME AŞAMALARI

1. Düzenlenecek görev tanımlarına ilişkin bir envanter çıkarılması ve kayıt altına alınması,
2. Görevin kısa bir tanımının yapılması,
3. Kayıt altına alınan her bir göreve ilişkin "yapılması gerekenler" listesinin oluşturulması ,
4. Görevin gerektirdiği sorumlulukların neler olduğunun ortaya konulması,
5. Görev dahilindeki yetkilerin belirlenmesi,
6. Görevin **gerektirdiği** niteliklerin standartlaştırılması,

GÖREV TANIMLARI ENVANTERİN OLUŞTURULMASI
FAKÜLTE ÖRNEĞİ

AKADEMİK PERSONEL SORUMLULARI TARAFINDAN OLUŞTURULUR	İDARİ PERSONEL İLK AMİRİ TARAFINDAN OLUŞTURULUR
Dekan Görev Tanımı	Fakülte Sekreteri Görev Tanımı
Dekan Yardımcısı Görev Tanımı	Satın Alma Yetkilisi Görev Tanımı
Bölüm Başkanı Görev Tanımı	Mali İşler Personeli Görev Tanımı
Bölüm Başkan Yardımcısı Görev Tanımı	Öğrenci İşleri Personeli Görev Tanımı
Öğretim Üyesi Görev Tanımı	Taşınır Kayıt Yetkilisi Görev Tanımı
Öğretim Görevlisi Görev Tanımı	Taşınır Kontrol Yetkilisi Görev Tanımı
Araştırma Görevlisi Görev Tanımı	Personel İşleri Personeli Görev Tanımı
Fakülte Kurulu Görev Tanımı	Dekan Özel Kalem Görev Tanımı
Fakülte Yönetim Kurulu Görev Tanımı	Bölüm Sekreteri Görev Tanımı
Komisyon Görev Tanımları	Yazı İşleri Personeli Görev Tanımı
	Teknisyen Görev Tanımı
	Yardımcı Personel Görev Tanımı

GÖREV TANIM FORMU ÖRNEKLERİ

İŞ AKIŞ ŞEMASI NEDİR?

- İş akış şemaları, karar birimlerinin girdileri çıktılara dönüştürmelerinde izledikleri aşamaların basit ve kolay takip edilebilen adımlar halinde ifade edildiği görsel bir süreçtir. İş akış şemalarında bir sürece ait faaliyetlerin her bir işlem adımı standart geometrik şekiller ve oklar kullanılarak ifade edilmektedir.

İŞ AKIŞ ŞEMASI SAĞLADIĞI FAYDALAR?

- Birbirinden farklı anlamlar taşıyan geometrik şekiller ve bunlar arasındaki bağlantıları oluşturan oklar ile ifade edilen iş akış şemaları, iş süreçlerinin paydaşlar açısından kolay anlaşılır ve kontrol edilebilir olmasını sağlayarak süreçlerin yürütülmesinde oluşabilecek olası zaman ve emek israfını engellemektedir.

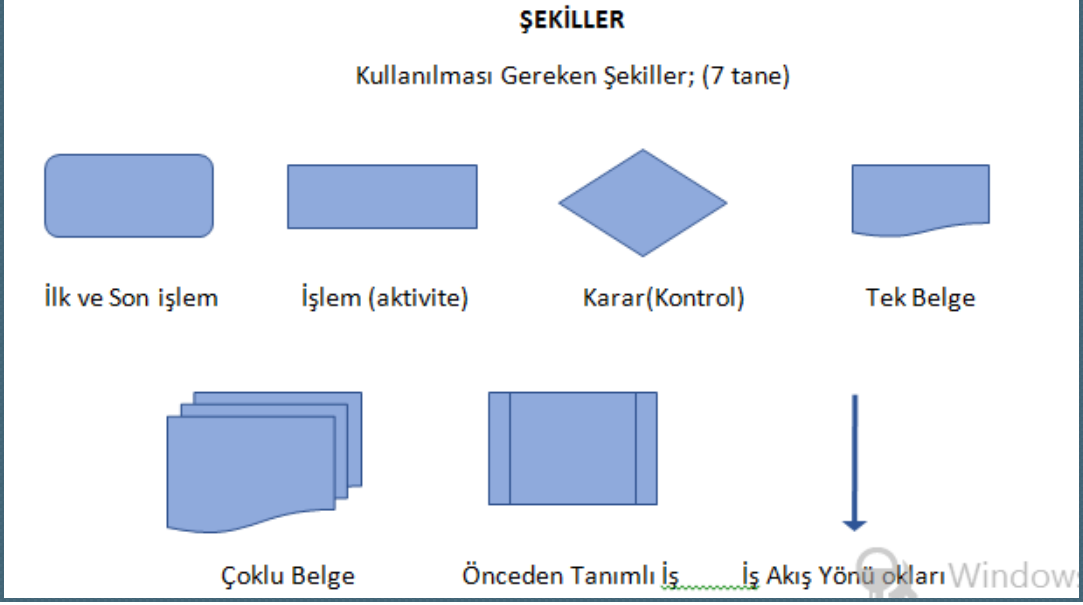
İŞ AKIŞ ŞEMASI

- İşin gerçekleşmesinde gerekli tüm adımlara yer almalıdır,
- İş akışının düzenlenmesinde farklı anlam taşıyan geometrik şekiller dikkate alınmalıdır,
- İş akış sürecinde yer alan tüm aşamalar oklar kullanılarak birbirleri ile ilişkileri belirtilmelidir,
- İş akış süreci, kolay anlaşılır ve olabildiğince basit ifade edilmelidir.

İŞ AKIŞ ŞEMASI DÜZENLEME AŞAMALARI

1. İş Akış Envanterinin Çıkarılması
2. İlgili İş Akış Tanımının Yapılması
3. İş Akış Başlangıç ve Bitiş Adımlarının Belirlenmesi
4. Diğer İş Akış Adımlarının Belirlenmesi
5. İş Akış Adımlarının Sıralamasının Yapılması
6. Belirlenen Adımların Yürütülmesinden Sorumlu Olanların Belirlenmesi
7. Adımların Tamamlanması İçin Gerekli Ortalama Sürenin Belirlenmesi

İŞ AKIŞ ŞEMASI KULLANILAN ŞEKİLLER VE ANLAMLARI



1. İlk ve Son işlem=İş akışının başlangıç ve bitiş noktasını ifade eden ilk ve son basamakları açıklamak amacıyla kullanılan semboldür.

2. İşlem (aktivite)= İş akışı içerisinde yer alan adımları göstermektedir.

3. Karar (Kontrol)= İş akışı içerisinde farklı yönlere gidilmesi durumlarında kullanılan semboldür.

4. Tek Belge= İş Akış süreci içinde kullanılan tekil belgeyi ifade eder. Belgenin adı ve belgede sunulan bilginin içeriğini açıklar.

5. Çoklu Belge= İş Akış süreci içinde kullanılan tekil belgeyi ifade eder. Belgenin adı ve belgede sunulan bilginin içeriğini açıklar.

6. Önceden Tanımlı İş= Daha önceden tanımlanmış olan bir başka iş akışını belirtir.

7. İş Akış Yönü okları=İşlem sırasını ifade eder.

Program Açma İş Akışı	Gelen Evrak İş Akışı
Ders Programları Hazırlama İş Akışı	Giden Evrak İş Akışı
Mazeret Sınavı Talebi İş Akışı	Maaş İşlemleri İş Akışı
Öğrenci Disiplin Soruşturması İş Akışı	Yıllık İzin/Mazeret İzni İş Akışı
Sınav Sonucuna İtiraz İş Akışı	Hastalık İzni İş Akışı
Staj İşlemleri İş Akışı	Ek Çalışma Karşılıkları (Ek Ders Ödemesi) İş Akışı
Ders Muafiyet ve İntibak İşlemleri İş Akışı	Mal Bildirimi İş Akışı
Yeni Ders Açma Kapama İş Akışı	Göreve Başlama (İlk-atama,-kadro-değişikliği,-görevde-yükselme) İş Akışı
Final Sinav Programı Oluşturma Süreci	Doğrudan Temin Yoluyla Mal Alımı İş Akışı
Öğrenci Temsilcisi Seçimi İş Akışı	Doğrudan Temin Yoluyla Bina Bakım ve Onarım İş Akışı
İlişik Kesme İş Akışı	Taşınır İşlemleri İş Akışı
Öğretim Elemanı Görev Uzatma İş Akışı	Sürekli ve Geçici Görev Yolluğu Ödeme İş Akışı

Sorumlu	Birimler(1)	Birimler(2)
Doç. Dr. Serkan ŞAHİN	• İİBF • UBF	• Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı • Uluslararası Ticaret ve Lojistik Uygulama ve Araştırma Merkezi
Dr. Öğr.Üyesi Cansu Tor KADIOĞLU	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	• İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı • Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı • Kariyer ve Mezun Ofisi
Dr. Öğr.Üyesi Mustafa Egemen TANER	• Mühendislik Fakültesi • Teknoloji Fakültesi	• Bilgi İşlem Daire Başkanlığı • Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Örğ.Gör. Onur DERSE	• Meslek Yüksek Okulu • Havacılık ve Uzay Bilimler Fakültesi	• Personel Daire Başkanlığı • Uluslararası İlişkiler Ofisi
Örğ.Gör. Ali ARPACIOĞLU	• Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu • Rektörlük Ortak Dersler	• Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü • Bilgi ve İletişim Ofisi
Ahmet YALKIN	-	• Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı • Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • Sürekli Eğitim Merkezi • BAP Koordinasyon Birimi
Samet SADIRLI	-	• Hukuk Müşavirliği • Proje Ofisi • İleri ve Akıllı İmalat Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi • Kent Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi

KAYNAKLAR

1. Türkan, Y. S. Toplam Kalite Yönetimi. YÖK Dersleri Platformu. Erişim adresi: http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/toplamkaliteyonetimiau230.pdf
2. İtü Kalite Yönetim Sistemi Bilgilendirme Ve Bilinçlendirme Eğitimi. Erişim Adresi: http://kalite.itu.edu.tr/docs/librariesprovider211/egitimler/bilgilendirme-ve-bilinclendirme-egitimi.pdf?sfvrsn=4
3. https://www.asbcert.com.tr/kalite/gorev-tanimi-nedir/#:~:text=G%C3%B6rev%20Tan%C4%B1m%C4%B1%20%3B%20bir%20kurulu%C5%9Fun%20%C3%BCst,yetkilerinin%20tariflendi%C4%9Fi%20dok%C3%BCmanlara%20verilen%20isimdir.
4. https://mustafabaysal.com/gorev-tanimi-nedir-nicin-onemlidir/
5. https://ahmetozsoydh.saglik.gov.tr/TR,152790/kalite-nedir-.html