

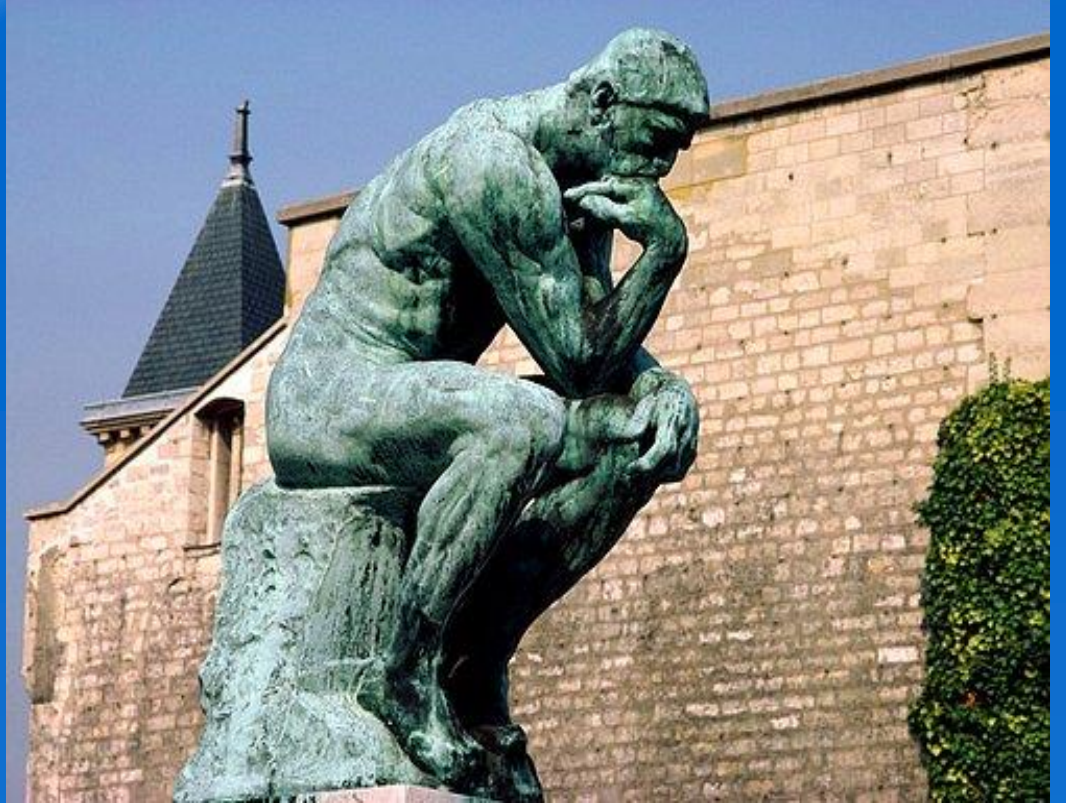


KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ SÜRECİ

SUNUM İÇERİĞİ

- **Kalite Nedir?**
- **Kalite Yönetim Sistemi Nedir?**
- **Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu**
- **Üniversitemizdeki Kalite Yönetim Sistemi Süreci**
- **Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi**
- **EFQM**
- **Kalite Yönetim Sisteminin İç Kontrol Sistemi İle İlişkisi**

KALİTE NEDİR?



➤ **Kalite**, her şeyden önce bir “saygı” ve “nezaket” işidir. Bu saygı üç seviyede gerçekleşir :

- Kurum dışında vatandaşlara saygı,
- Kurum içinde, herkesin geliştirme ve iyileştirme faaliyetlerine yaptığı katkıya saygı
- Çalışma grupları içinde, iş görenlerin yararlı faaliyetlerinden dolayı kendi kendilerine saygı.



Kalite, bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama derecesidir.”



Kalite denildiği zaman genellikle “**mal ve hizmet kalitesi**” ya da “**ürün kalitesi**” anlaşılmaktadır. Ne üretirsek üretelim çıktı kalitesi bir sonuçtur. Bu sonucu belirleyen başlıca kalite unsurları :

- ⚡ Liderlik Kalitesi
- ⚡ İnsan Kalitesi
- ⚡ Donanım Kalitesi
- ⚡ İletişim Kalitesi
- ⚡ Hedeflerin Kalitesi
- ⚡ Süreç Kalitesi
- ⚡ Sistem Kalitesi



Yapılan tüm tanımlar kalite kavramının
gelişim sürecinde ortaya atıldığından
aralarında ufak farklar içermektedirler.
Fakat hepsinin ortak paydası “**MÜŞTERİ
MUTLULUĞUDUR**”



- Kalite Önemlidir : Sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümlerini oluşturur, hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk katar.
- Kalite, Öğrencinin, Öğreticinin, Yöneticinin ve Personelin Tatminidir : Eğitim hizmetinin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnunluktur.

- Kalite Verimlilik : İşlerini iyi yapabilmek için gerekli eğitimden geçen, ihtiyaç duyduğu araç gereç ve talimatlarla desteklenen personelden elde edilir.
- Kalite Etkili Olmaktır : İşleri en kısa sürede ve doğru yapmaktır.
- Kalite Bir Programa Uymaktır : İşleri zamanında yapmaktır.

- Kalite Bir Süreçtir : Süregelen bir gelişmeyi kapsar.
- Kalite Bir Yatırımdır : Uzun dönemde bir işi ilk defada doğru olarak yapmak, hatayı sonradan düzeltmekten daha ucuzdur.



KALİTE İLE İLGİLİ YANLIŞ DÜŞÜNCELER

- **Kalite, fazla harcama gerektirir.**
- **Kalite sistemi pahalı bir iştir.**
- **Kalite sadece mamuller için geçerlidir.**
- **Kalite sadece kalite biriminin sorumluluğundadır.**

Kalitenin tanımlarını hizmet sektörü için bir araya getirirsek bu kavramın 10 boyutu ortaya çıkacaktır

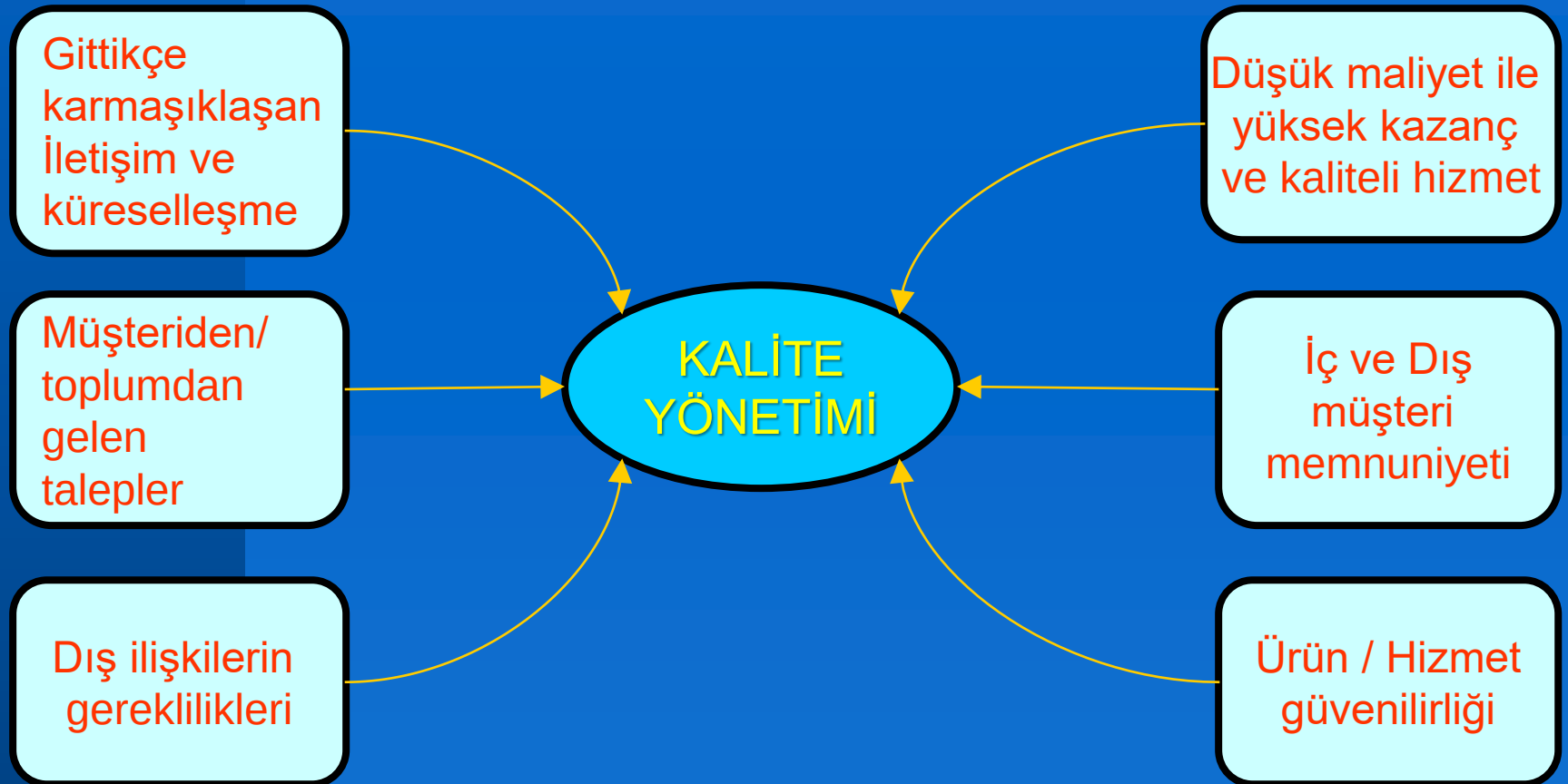
- Hizmette Yüksek Performans
- Stratejik Planlama
- Yasa, Yönetmelik ve Standartlara Uygunluk
- Bağlı Birimlerin Akreditasyonu
- Güvenilirlik
- Küresel Rekabet Üstünlüğü
- Düşük Maliyet/Yüksek Kazanç
- Toplum Memnuniyeti
- İtibar Sürekliliği
- Toplumsal Kazanç

KALİTENİN, HATA BULMA DEĞİL HATA ÖNLEME SANATI
OLDUĞU HIÇ UNUTULMAMALIDIR.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ



Neden Kalite Yönetim Sistemleri



ISO 9001 NEDİR?

ISO 9001:2008 etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 belgesini alabilir.

ISO 9001 standardı, her **5 yılda bir** ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2008 rakamı, revizyonun 2008 yılında yapıp, yayınlandığını gösteren son revizyon tarihidir (ISO 9001:2008 versiyonu).



ISO 9001 BELGESİ KURUMUMUZA NE KAZANDIRIR?

ISO 9001:2008 belgesi ilgili kuruluşun hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

KISACA KYS;

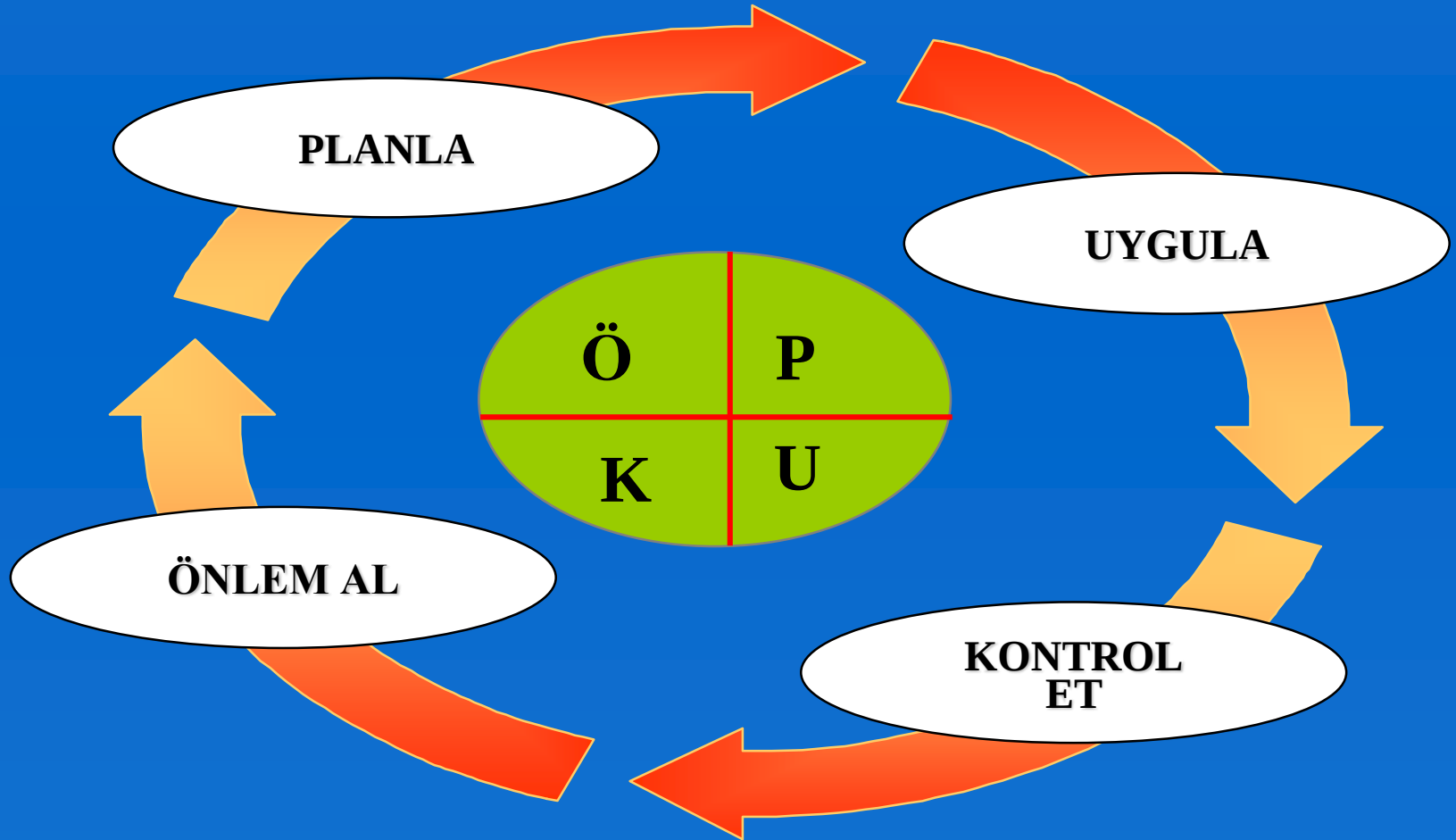
- ✓ İşlerin standartlaştırılmasını,
- ✓ Kişiyeye bağımlılığın en aza indirgenmesini,
- ✓ Yeni çalışanların uyum süresinin azaltılmasını,
- ✓ Aynı, ölçülebilir, karşılaştırılabilir metrikler üzerinden değerlendirmeyi,
- ✓ Önleyici faaliyetlerin kurum kültürüne kazandırmayı,
- ✓ Sağlıklı bilgi akışını sağlar.

ISO 9001 NEYİ AMAÇLAR?

- ✓ Kurumun mal veya hizmet üretimindeki tüm aşamaları belirleyerek, Kurumun kullanma kılavuzunu oluşturmak,
- ✓ Her defasında aynı kalitede sonucun alınacağı iş süreçleri yaratmayı amaçlamaktadır.

ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DÖNGÜSÜ NEDİR?

PUKÖ DÖNGÜSÜ





Kurumlar Neden ISO 9001:2008 Belgesi Almalıdırlar?

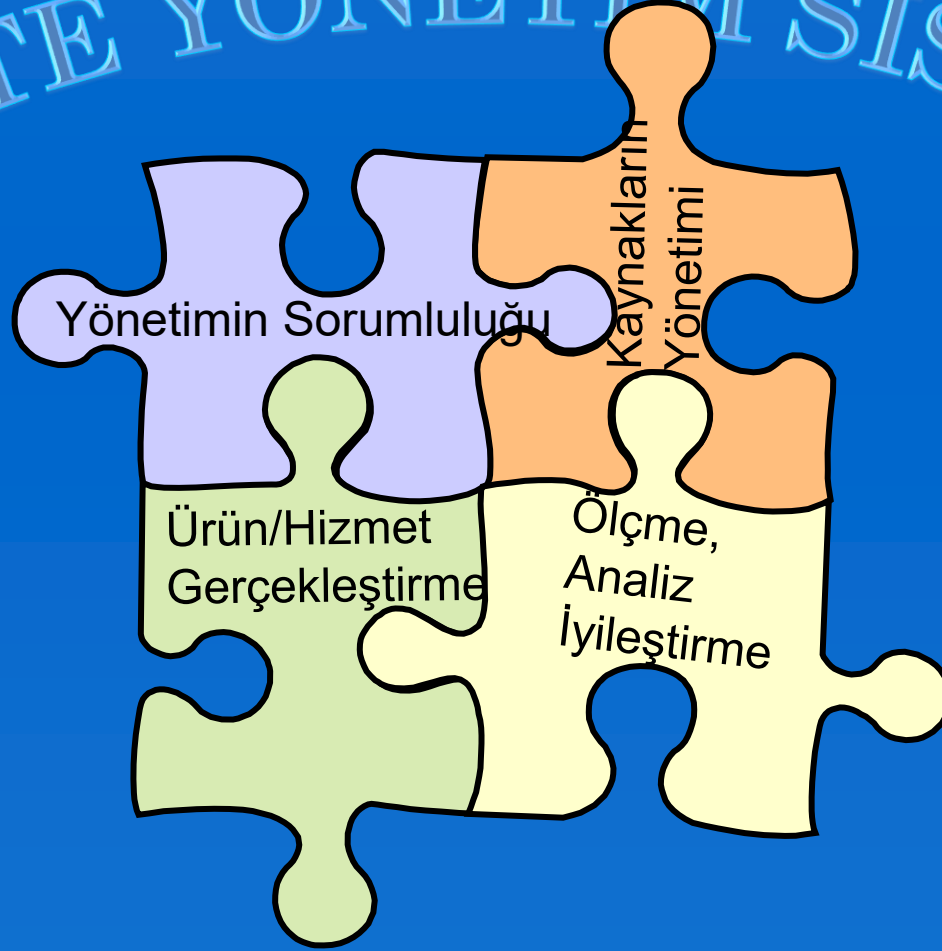
1. Kuruluşta kalite anlayışının gelişimini,
2. Etkin bir yönetimi,
3. Maliyetin azalmasını,
4. Çalışanların tatminini,
5. Kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi,
6. Tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü,
7. Şikayetlerin azalmasını,
8. Müşteri şikayetinin azalması, memnuniyetin artmasını, sağlayan, ulusal ve uluslararası düzeyde uygulanabilen bir yönetim sistemi modeli olduğu için.



KYS STANDARDI MADDELERİ

- 1- Kapsam**
- 2- Atıf Yapılan Standartlar**
- 3- Terimler ve Tarifler**
- 4- Kalite Yönetim Sistemi**
- 5- Yönetim Sorumluluğu**
- 6- Kaynak Yönetimi**
- 7- Ürün Gerçekleştirme**
- 8- Ölçme, Analiz ve İyileştirme**

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ





YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

Üst yönetim, tanımlanan kalite yönetim sisteminin; Uygulanması, Geliştirilmesi, Etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmelidir. ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmelidir.

KAYNAK YÖNETİMİ

Üniversitemiz; Müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin arttırılması için gerekli kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır.

ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRMESİ

Üniversitemiz; Ürünün/hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemeli ve bu prosesleri plânlayarak geliştirmelidir.

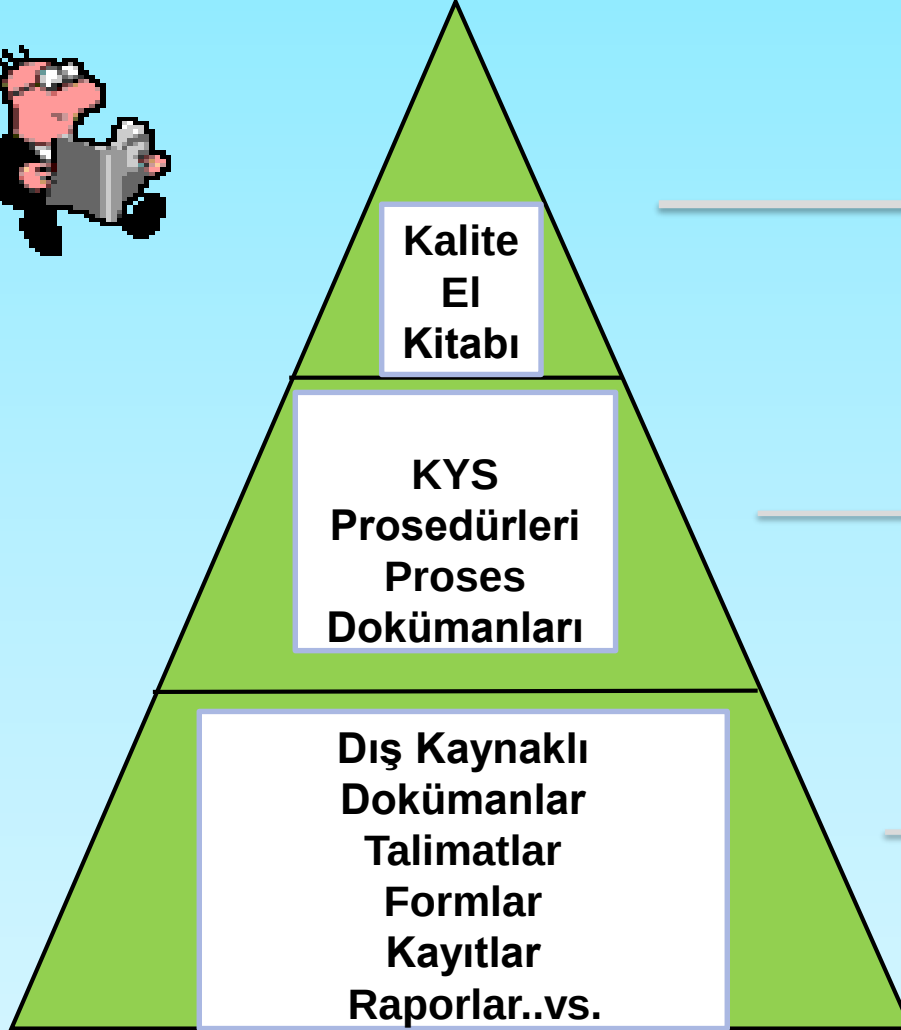
ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

Üniversitemiz; Ürün/hizmet uygunluğunu ve kalite yönetim sistemi uygunluğunu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek durumundadır.



*Kalite Yönetim Sisteminde etkin bir
sistem oluşturmak için iyi bir
dokümantasyona sahip olmak
gerekir.*

Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu



**Kalite
El
Kitabı**

Kalite politikası ve amaçları ile ilgili standarda uygun kalite sistemini açıklar.

**KYS
Prosedürleri
Proses
Dokümanları**

Kalite sistem unsurlarının uygulanması için gereksinim duyulan fonksiyonel birimlerin faaliyetlerini açıklar.

**Dış Kaynaklı
Dokümanlar
Talimatlar
Formlar
Kayıtlar
Raporlar..vs.**

Detaylı iş dokümanlarından oluşur.





KALİTE EL KİTABI:

Bir kalite sisteminin oluşturulması ve uygulanmasında kullanılan temel doküman “Kalite El Kitabı” dır.



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE KALİTE POLİTİKAMIZ

**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ olarak,
Bilimsel Çalışma ve Araştırmalar Yapmak, Bilgi ve Teknoloji Üretmek,
Bilimsel Verileri Yayımlamak, Ulusal ve Uluslararası Alanda Gelişme ve
Kalkınmaya Destek Olmak,
Mesleki gerekliliklere uygun; Bilgi, Beceri, Davranış ve Genel
Kültürüne Sahip,
Çevreye Duyarlı, İş Sağlığı ve Güvenliğine Önem Veren Anlayış
Çerçevesinde
Bireyler Yetiştirmek,
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve Kalite Yönetim Sistemi
Standartlarının Şartlarına Uyarak Bu Şartların Etkinliğini
Sürekli İyileştirmek,
Hukuki Dayanaklar Çerçevesinde Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarını
Karşılayarak Memnuniyetlerini Sağlamaktır.**

Kalite El Kitabının amacı, sistemin uygulanması ve bunun sürekliliğinde kalıcı bir referans olmasıdır. Çok uygun bir eğitim aracı olan bu doküman, yeni işe alınan personelin işletmeye ve işine uyumunu sağladığı gibi personelin tümünü kalite üzerinde eğittiği için verimliliği arttıracaktır. Kısacası bu kitap, bir kurum/kuruluş ve işletmenin “Kalite Vitrini” dir.

KALİTE EL KİTABI

- Üniversitemizin belirlediği kalite politikası tanımlanır.
- Üniversitemizin kuruluş amacı tanımlanır.
- Üniversitemizin yapısı tanımlanır.
- Üniversitemizin iç bölümleri tanımlanır.
- Kontrollü dokümandır.
- Üniversitemiz tarafından yayınlanır.



Proses (Süreç):

Kaynakları kullanarak, girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı. Yaptığımız işlerdir...

Girdi Faaliyet Çıktı

Ürün/Hizmet:

Bir prosesin sonucu.

PROSEDÜR :

Bir faaliyeti veya prosesi icra etmek için belirlenen yol olarak tarif edilebilir. Prosedür şu soruların cevabıdır:

- ❖ Ne gerçekleştirilecek?
- ❖ Neden gerçekleştirilecek?
- ❖ Nerede kontrol edilecek?
- ❖ Kim faaliyet/kontrolden sorumludur?
- ❖ Nasıl gerçekleşecek/kontrol edilecek?
- ❖ Ne zaman gerçekleştirilecek/kontrol edilecek?



İÇ TETKİK

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin;

- a) Plânlanmış düzenlemelere, bu Standardın şartlarına ve kuruluş tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- b) Etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemek için plânlanmış aralıklarla (yılda en az bir kez) iç tetkikler gerçekleştirilmelidir.



İÇ DENETLEME, KENDİNE
KARŞI SORUMLULUK
ANLAYIŞIDIR.

SAPTANAN AKSAKLIKLARA,
YARDIM HAVASIYLA
YAKLAŞILMALIDIR.





Denetimin Aşamaları

- Hazırlık
- Planlama
- Açılış toplantısı
- Denetimin yürütülmesi
- Denetimin etkinliğinin gözden geçirilmesi
- Ara toplantılar
- Değerlendirme, dokümante etme
- Bulgular, düzeltici etkinlikler ve zamanlama üzerinde anlaşma sağlanması
- Sonuçları raporlama
- Kapanış toplantısı
- Takip denetimleri

VERİ ANALİZİ

Kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin yapılabileceği yerleri değerlendirmek için uygun verileri belirlemeli, toplamalı ve analiz etmelidir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından elde edilen ve ilgili diğer kaynaklardan gelen verileri kapsamalıdır.

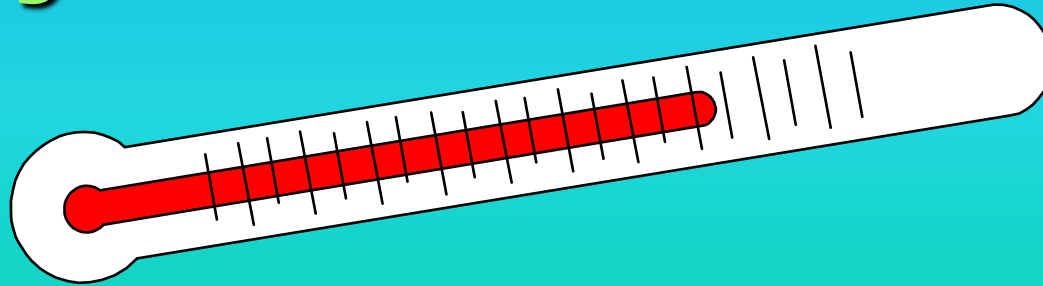
VERİ ANALİZİ

Veri analizi aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamalıdır;

- a) Müşteri memnuniyeti,
- b) Ürün şartlarına uygunluk,
- c) Önleyici faaliyet için fırsatlar dahil proseslerin ve ürünlerin karakteristikleri ve gidişatı,
- d) Tedarikçiler.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**“ÖLÇEMEDİĞİNİZ ŞEYİ
YÖNETEMEZSİNİZ,
GELİŞTİREMEZSİNİZ”**



NELER ÖLÇÜLÜR?

- ✓ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- ✓ ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİ
- ✓ TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİ
- ✓ LİDERLİĞİN ETKİNLİĞİ
- ✓ PROSESLERİN PERFORMANSI
- ✓ İLETİŞİMİN ETKİNLİĞİ
- ✓ SONUÇLAR, HEDEFLER
- ✓ MALİYET

Anlayamadığınızı tanımlayamazsınız, tanımlayamadığınızı ölçemezsiniz, ölçemediğinizi yönetemezsiniz ve yönetemiyorsanız başarılı olamazsınız

DÜZELTİCİ FAALİYET

Uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için tedbirler alınmalıdır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Aşağıdakiler için şartları tanımlamak amacıyla dokümente edilmiş bir prosedürümüz bulunmaktadır.

- a) Müşteri şikâyetleri dahil uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- c) Uygunsuzlukların yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- d) Gereken düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- e) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- f) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.

ÖNLEYİCİ FAALİYET

Kuruluş, oluşmalarını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini gidermek için tedbirleri belirlemelidir. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

- a) Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- b) Uygunsuzluk oluşumunu engellemek için önleyici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- c) Gereken önleyici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- d) Uygulanan önleyici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- e) Uygulanan önleyici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA SÜRECİ

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
KALİTE GELİŞTİRME VE YÖNETİM BİRİMİ
19.09.2014 TARİHİNDE
REKTÖR ONAYI İLE KURULDU.

EĞİTİMLER VERİLDİ

HER BİRİMDEN BİR KALİTE TEMSİLCİSİ, BİR KALİTE ELÇİSİ, BİR AKADEMİK İŞLER KALİTE SORUMLUSU VE BİR İDARİ İŞLER KALİTE SORUMLUSU BELİRLENİP, KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TS EN ISO 9001:2008 SİSTEMİ TEMEL EĞİTİM, DOKÜMANTASYON VE İÇ TETKİK EĞİTİMLERİ VERİLDİ.



Kalite Yönetim Temsilcisi (Kalite Koordinatörü) Görevi

Üniversitede ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasını, etkin olarak uygulanmasını sağlamak ve bu amaçla Rektör adına liderlik yapmaktır. Üniversitemize Kalite Yönetim Temsilcisi olarak Rektör Yardımcısı atanmıştır.



Birim Kalite Temsilcisi (Birim Koordinatörü) Görevi

Birimde ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasını, etkin olarak uygulanmasını sağlamak ve bu amaçla liderlik yapmaktır. Üniversitemizde Birim Kalite Temsilcileri İdari ve Akademik Birim Yöneticileridir.



İdari Birim Kalite Sorumlusu Görevi

Birimlerimiz tarafından belirlenen kalite idari birim sorumluları birimlerindeki kalite çalışmalarını yürütmekten sorumludur.



Akademik Birim Kalite Sorumlusu Görevi

Birimlerimiz tarafından belirlenen kalite akademik birim sorumluları birimlerindeki kalite çalışmalarını yürütmekten sorumludur.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DOKÜMANLARI

- **7 PROSES**
- **6 PROSEDÜR**
- **6 TALİMAT**
- **9 PLAN**
- **13 LİSTE**
- **198 FORM**

**KALİTE ÇALIŞMALARI YAPILARAK 26.06.2015
TARİHİNDE BELGE İÇİN TSE'YE MÜRACAAT
EDİLDİ.**



**TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ TSE'YE
YAPILAN BAŞVURU SONRASINDA 7-8 TEMMUZ
2015 TARİHLERİNDE ÜNİVERSİTEMİZE DIŞ
TETKİK YAPILDI.**



14 Temmuz 2015 tarihinde TS EN ISO 9001 Kalite Belgesi alınmıştır.

30.10.2017 tarihinde TSE-ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır.

TSE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ Partner of CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE IONet											
TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ bu belge ile	TURKISH STANDARDS INSTITUTION hereby certifies that the organization										
T.C. KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ ANKARA YOLU 7. KM. 71450 YAHŞIBAN - KIRIKKALE / TÜRKİYE	T.C. KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ ANKARA YOLU 7. KM. 71450 YAHŞIBAN - KIRIKKALE / TÜRKİYE										
kuruluşunun TS ISO 10002:2014 parlama uygun bir MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ'ne sahip olduğunu beyanlar.	has a CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT SYSTEM which fulfills the requirements of the TS ISO 10002:2014										
Belge kapsamı EK'le verilmiştir	Scope of the certificate is given in annex										
M - C TSE - ISO 10002											
TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ TURKISH STANDARDS INSTITUTION											
SİSTEM BELGELENDİRME GRUPO BAŞKANI HEAD of SYSTEM CERTIFICATION GROUP  GÖKÇEN BİRCAN DEĞERLİYURT											
Bu belge belgelendirme parlama raporuna eklenmiş olarak geçerlidir.	Bu belge, Türk Standardları Enstitüsü'nün kuruluşu hakkındaki 132 sayılı kanun uyarınca verilmektedir. This certificate is issued in accordance with the Law No. 132 establishing Turkish Standards Institution.										
<table border="1"><tr><td>Belge No / Certificate No</td><td>MC-100417</td></tr><tr><td>Belge Tarihi / Date of Certificate</td><td>14.08.2017</td></tr><tr><td>Geçerlilik Tarihi / Valid Until</td><td>14.08.2020</td></tr><tr><td>Revizyon Tarihi / Date of Revision</td><td>14.08.2017</td></tr><tr><td>Baş Belge Tarihi / Initial Certification Date</td><td>14.08.2017</td></tr></table>		Belge No / Certificate No	MC-100417	Belge Tarihi / Date of Certificate	14.08.2017	Geçerlilik Tarihi / Valid Until	14.08.2020	Revizyon Tarihi / Date of Revision	14.08.2017	Baş Belge Tarihi / Initial Certification Date	14.08.2017
Belge No / Certificate No	MC-100417										
Belge Tarihi / Date of Certificate	14.08.2017										
Geçerlilik Tarihi / Valid Until	14.08.2020										
Revizyon Tarihi / Date of Revision	14.08.2017										
Baş Belge Tarihi / Initial Certification Date	14.08.2017										

061809201712160001

12.03.2019 TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin Güncellemesi Yapıldı.



11.07.2023 TSE-ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi Yenilemeye hak kazandı.



İŞ AKIŞ FORMLARI

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında 153 adet iş akış formları düzenlenerek sisteme dahil edilmiştir.

Sürekli İyileştirme

STATUKO



Bu işi nasıl
daha mükemmel
yapabilirim?

***Hiç Bir Şey
Mükemmel Değildir***

Sürekli gelişme ile;

- Kurumun tüm faaliyetlerinde bir canlılık oluşur.
- İşgörenlerin aynı amaç ve hedef doğrultusunda çalışması sağlanır.
- Birim ve bölümler kendi işlerini daha etkin ve verimli biçimde yürütür.
- Etkileşim içinde olan birim ve bölümlerin ortak sorunları en kestirme ve kalıcı biçimde çözülür.
- İşgörenlerin bilgi ve beceri düzeyi yükselir, motivasyonu artar.
- Üretkenlik ve diğer rekabet temel unsurları daha hızlı bir gelişme gösterir.

TKY'nin Arkasındaki Zihniyet: KAİZEN

Japonlar: Noksanlık duygusu, tatmin olmama

Batı: Kendine aşırı güven

Bizim kültürümüzde karşılığı var mı?

“İki günü denk olan zarardadır”

“Damlaya damlaya göl olur”

“Bin adıma da bir adımla başlanır”

“Dağ ne kadar yüce de olsa, yol üstünden aşar”

“Boynuz kulağı geçer”

“Bir lokma bir hırka” “Küçük olsun benim olsun”

“Azıcık aşım kaygısız başım”

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAM SÜRECİ

**HER BİRİMDEN KALİTE TEMSİLCİSİ VE BİR
İDARİ İŞLER KALİTE SORUMLUSUNA
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ
TS ISO 10002 SİSTEMİ EĞİTİMLERİ VERİLDİ.**

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EĞİTİMİNİN AMACI

- Müşteri şikayetlerinin ve müşteri geri beslemelerinin öneminin anlaşılmasının sağlanması,
- TS.ISO 10002 Sisteminin kurulması ve Belgelendirilmesi,
- Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi, analiz edilmesi ve sonuçlandırılması.
- Müşteri şikayetlerinin ele alma proseslerinin tasarlanması, çalıştırılması ve kuruluş içerisinde anlaşılmasının sağlanması

NEDEN Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi?

- Müşteri şikayeti ile karşılaşılan durumlarda kuruluşlara nasıl davranmaları gerektiğine dair yol gösterir.
- Müşteri ile yaşanan problemlerin en adil şekilde ele alınmasını sağlar.
- Kuruluşlara, müşteri ile yaşanan bir olay sonrasında “özür” dilememiz yeterli mi, yoksa telafi etmek için tazminat ödemek de dahil olmak üzere daha büyük bir faaliyet mi planlamamız gerektiğine dair rehberlik eder.
- Şikayetlerden ders çıkarılarak iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesini sağlar.

HER ŞİKAYET BİR ARMAĞANDIR
(Ünlü Japon Atasözü)



MÜŞTERİ VELİNİMETİMİZDİR
(Bu da bizim Atasözümüz)



Bu kapsamda Müşteri Memnuniyet Yönetim Sisteminin gerektirdiği dokümanlar hazırlanarak 03.01.2017 itibariyle uygulama aşamasına geçilmiştir.

- **Müşteri Memnuniyeti Prosedürü**
- **Müşteri Memnuniyet Prosesi**



KIRIKKALE ÜNİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

edilen uygunlukların giderilmesi Düzeltici Yürütülmektedir.

5.14. Müşteri Memnuniyeti ve Müşterilerden Birimler sonuçları her ay değerlendirilerek Ken Memnuniyet İzleme Listesine (KKU-KYT-L) gonderilir.

Kalite Geliştirme ve Yönetim Birimi tarafından geri bildirim verisi birimlere, konularına ve s izere Kalite Yönetim Temsilciliğine ve Yöneti 5.15. Sürecin Gözden Geçirilmesi ve İyileştir Müşteri Memnuniyet Prosedürü kapsamındaki Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (KKU-F Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Listesi (KKU-K KKU Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları ve

6. REFERANS DOKÜMANLAR

Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (K Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formu (Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet İzleme L Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (KKU-F Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Listesi (KKU-K KKU Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları ve



KIRIKKALE ÜN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşterilerden gelen şikayetlerin güvence altına faaliyetlere geçirilmiş, gelen bildirimler kayded bulunan müşteri bilgileri güvence altına alınmış 5.5. Öncelikli Şikayet

Şikayetler bir önem sırasına konular. Önem sı halinde yeni mahrumiyet ve mağduriyetler o Öncelikli şikayetler birime ulaştığı gün iç giderilmesine yönelik çalışmalar da aynı gün iç 5.6. Şikayetlerin giderilmesi

Dilek, Öneri ve Şikayetin alınması ve kayde Birimler gelen şikayetleri dikkate alarak ge kapsamında düzeltici / önleyici faaliyet başlatı Bir formda birden fazla Dilek, Öneri, Şikayet Memnuniyet Formunun (KKU-FRM-15) No's ve Memnuniyet İzleme Listesine bu sıraya gön Faaliyet sonuçları uygun irtibat kanallarından belirtilmediği veya Dilek, Öneri, Şikayet sahi duyuru/ilan panoları kullanılır.

5.7. Şikayetlerin Giderilme Süresi Belirli bir Dilek, Öneri ve Şikayet konusu ile i Dilek, Öneri ve Şikayet konuları en geç beş Öneri ve Şikayet Kalite Geliştirme ve Yöneti yöneleme raporlanır.

Özel bir sonlanma süresi belirlenen Dilek, Öne 5.8. Personelle İlgili Şikayetlerin Değerlendir Personelle ilgili gelen şikayetler değerlendir alındığı bilgisi verilir. İlgili personelin gelen ş test edilir. Değerlendirmeye alınan şikayeti kurallara şikayetin çözümüne kavuşturulması değerlendirilme hiçbir şekilde disiplin suçlaması 5.9. Yabancı Uyruklu Öğrenci Şikayetleri Kırıkkale Üniversitesinde okumakta olan yabı Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet kutu personele ait e-posta, telefon numaralarına ve

5.10. Engelli Öğrenci Şikayetleri Engelli öğrenciler şikayetlerini ve diğer tale Kutüphane ve gibi yerlerde oluşturulmuş dan iletirler.

5.11. Şikayetin Giderilememesi Şikayet sahibi şikayeti ile ilgili olarak yap sahiptir. İtiraz halinde şikayetin giderilmesi giderilmesi için uygun ilave bir faaliyet yapıl 5.12. Şikayetin Dış Kaynaklarla Çözümü Kırıkkale Üniversitesi Şikayetlerin çözüm sür dış kaynaklarla (Yasal Mevzuatlar, Genelge bildirir.

5.13. Müşteri Geri Beslemelerinden Tespit Uygun olmayan hizmet veya faaliyet ile ilgi hale geldiğinde; belirlenen şartlara uygunluk

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

4.9. Sürekli İyileştirme

Dilek, Öneri ve şikayetlerden iyileştirmeye ihtiyacı olduğuna karar Önleyici Faaliyetler Prosedürü (KKU-PRD-05) kapsamında düzelti Müşteri Memnuniyet Prosedürü Kapsamında tüm faaliyetlerin etki tarafından çeşitli ortamlarda uygulanan anketler ve diğer geri bildir raporlardan yararlanılarak iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapı Bu kapsamda yapılan çalışmalar, elde edilen veriler ve iyileştirme i

5. UYGULAMA

5.1. Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyetin Ahıdğı Kanallar Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Kırıkkale Üniversitesi Müşteri diğer müşteri talepleri;

1. Üniversite ana sayfası ile birimlerin kendi web sayfalarından yay 2. Dilek, Öneri Şikayet ve Memnuniyet Kutularından, 3. Anket uygulamalarında yer alan açık uçlu sorulardan, 4. Öğrenci işleri, Güvenlik, Sağlık-Kültür ve Spor Dairesi, Kü masalarından,

5. Birim ve personele ait telefon, fax, e-posta kanalları ve yüz yüze 6. Kırıkkale Üniversitesi Müşteri memnuniyetini ölçmek, değerlendirilme üzere Yönetim temsilciliğinin uygun gördüğü yararlanabilir.

BİMER ve CİMER Kanalından gelen Şikayetler ilgili mevzuat hü altına alınır, yönetilir ve sonlandırılır.

5.2. Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyetin Kayıt Altına Alınm Kırıkkale Üniversitesinin Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi i görüş belirtmek isteyen Öğrenci, Personel ve Misafirler birimle Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Kutularından herhangi biri olan Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet Formlarını (KKU-FRM adres zorunlu değildir.

Kutular Kalite Geliştirme ve Yönetim Birimi tarafından ayd sorumhusuna teslim edilir. Formların birer fotokopisi teslim i Geliştirme ve Yönetim Biriminde saklanır.

Telefon, faks, e-posta gibi sözlü başvurular da değerlendirilmeye bildirimlerinin tamamı kayıt altına alınır (KKU-FRM-15).

5.3. Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyetin Kayıt Altına Alınd Birimler kendilerine gelen dilek, öneri, şikayet ve memnuniyetleri Birimler alınan şikayetlerle ilgili olarak şikayet sahiplerine şik zorundadır. Bu kapsamda Birimler Dilek, Öneri, Şikayet ve Me kanallarından en uygununu kullanarak (KKU-FRM-15) sahibine di Memnuniyet ifadeleri ile ilgili olarak da gerek Memnuniyet ifade: memnuniyetini ifade eden kişiye geri bildirim yapılır.

Birimler bildirinde bulunanlarla iletişime geçtiklerinde Dilek, Ö bildirirler. Ayrıca; yapılacak ve yapılamayacak faaliyetlerle ilgili Şikayet ve Memnuniyetlerini bildirdikleri için memnuniyetlerini if 5.4. Şikayet Sahibinin Kimlik ve Kişisel Bilgilerinin Muhafaza Şikayetçiler bildirimlerinden dolayı sorumlu tutulamazlar ve on içinde şikayetlerin ele alınması amacıyla kullanılır.

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

FRM-02/00



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYT-PRD-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı Tarihi/No	00

1. AMAÇ:

Kapsama dahil olan birimlerin müşterilerine sunmuş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden geri bildirimlerin temin şekli, kayıt altına alma biçimi ve müşterilerin beklentilerini gerçekleştirecek ve sistemi daha işler hale getirecek çalışmaların ortaya konması amaçlanmıştır.

2. KAPSAM:

Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı; Genel Sekreterlik ve bağlı idari birimleri (Hukuk Müşavirliği hariç), ile Eğitim-Öğretim birimleri büro hizmetlerini kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı, Daire Başkanları, kapsamdaki diğer birim sorumluları ve büro hizmetlerinde görev yapan tüm personel. Eğitim ve Öğretim Birimlerindeki Fakülte Sekreteri, Yüksek Okul Sekreteri, Meslek Yüksek Okulu Sekreteri, Enstitü Sekreteri, Sekreterliğe bağlı birim sorumluları ve büro hizmetlerinde görev yapan tüm personel.

3.1. Şikayeti

Şikayeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

3.2. Şikayet

Kuruluş türlerini veya şikayeti ele alma prosesi ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi. Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm belirlenir.

3.3. Müşteri

Ürünü alan kuruluş veya kişi.

4. GENEL PRENSİPLER

4.1. Şeffaflık

Müşterilere, çalışanlara ve ilgili taraflara şikayetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi, Kalite Geliştirme ve Yönetim Birimi web sayfasında Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet kutularının üzerinde, çeşitli afişlerle ve sosyal medya ortamlarında ilan edilmiştir.

4.2. Erişilebilirlik

Müşteriler şikayetlerini web üzerinden yapabilecekleri gibi e-posta, telefon, Dilek, Öneri, Şikayet, Memnuniyet kutuları, yüz yüze, beyaz masa vb. kanallarla da iletebilecekleri seçenekler artırmıştır.

4.3. Cevap Verebilirlik

Dilek, Öneri, Şikayet, Memnuniyet kutularından alınan şikayetler ile ilgili geri bildirim isteyen kişiye formda belirtildiği yol ile (telefon, e-mail vb.); diğer yollarla gelen şikayet ve taleplerle ilgili bilgi, şikayet ve talepler ise istek sahibinin istediği yol ile yapılır. Bir iletişim kanalı yok ise iletişim panolarından duyuru yapılır.

4.4. Objektiflik

Alınan tüm şikayetler ve talepler bu prosedüre, ilgili mevzuata, genel ahlak kuralları ve mesleki etik ilkelerine uygun olarak ele alınıp adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir.

4.5. Ücretler

Kırıkkale Üniversitesine yapılan şikayetlerin değerlendirilmesi ve incelenmesi için kesinlikle ücret talep edilmez.

4.6. Gizlilik

Şikayetçiye ait bilgiler şikayetin incelenmesi amacıyla edinilebilir. Gerekğinde şikayet eden müşteri ve gerekli bilgiler açıklanmaz.

4.7. Müşteri Odaklı Yaklaşım

Müşteri şikayetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple çalışmalar müşteri memnuniyetini sağlamaya yöneliktir.

4.8. Hesap Verebilirlik

Müşteri Memnuniyeti Prosedürü kapsamındaki tüm faaliyetler ve kararlar kayıt altına alınır ve sürekli olarak raporlanır. Sonuçları YGG Toplantılarında ayrıca ele alınır ve değerlendirilir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 1/4
FRM-02/00		

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ OLUŞTURULDU



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSESİ

Doküman Kodu	MEM-PRS-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	00

PROSESİN AMACI	Kapsama dahil olan birimlerin müşterilerine sunmuş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden geri bildirimlerin temin şekli, kayıt altına alma biçimi ve müşterilerin beklentilerini gerçekleştirecek ve sistemi daha işler hale getirecek çalışmaların ortaya konması amaçlanmıştır.		
KAPSAMI	Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı; Genel Sekreterlik ve bağlı idari birimleri (Hukuk Müşavirliği hariç), ile Eğitim-Öğretim birimleri büro hizmetlerini kapsar.		
GİRDİLERİ	Telefon, E-mail, Dilek-Öneri-Memnuniyet-Şikayet kutuları, FRM-15 vb.	ÇIKTILARI	Memnuniyet Oranı
KAYNAKLAR	İNSAN Personel, Öğrenci, Paydaşlar vb.	ÇALIŞMA ORTAMI Merkez ve diğer yerleşkeler	ALTYAPI Bilgisayar, SPSS Programı ve diğer otomasyon programları
ETKİLENDİĞİ PROSES	Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim Prosesleri, BAP, Sürekli Eğitim Prosesi	ETKİLENDİĞİ PROSES	Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim Prosesleri, BAP, Sürekli Eğitim Prosesi
PERFORMANS KRİTERLERİ	Müşteri memnuniyeti		
KONTROL KRİTERLERİ	Memnuniyet Oranları		
GÖZ GEÇİRME PERİYODU	6 Ay	PROSES HEDEFİ	Proses Şartlarına % 90 Uygunluk
PROSES SORUMLUSU	Kalite Yönetim Temsilcisi		

Sorumlu	İş Akış Süreci	Faaliyet	Dokümantasyon/Çıktı
İlgili Birim Personeli	Başvurunun Alınması	E-mail, telefon, faks, web, yüz yüze v. b. Yollarla başvuru alınır ve forma kaydedilir.	KKU-FRM-015 KKU-PRD-06
Birim Sorumlusu	Dilek, Öneri, Şikayet veya Memnuniyet mi?	Dilek / Öneri / Şikayet veya Memnuniyet değilse başvuru sonlandırılır.	KKU-PRD-06
İlgili Birim Personeli	Dilek, Öneri, Şikayet ve Memnuniyet ise kaydedilir.	Başvuru dilek, öneri, şikayet veya memnuniyet ise kaydedilir.	KKU-KYT-LST-06 KKU-PRD-06
İlgili Birim Personeli, Birim Sorumlusu	Başvuru Yapana Alındığı Bildirilir.	Başvuru yapana başvurusunun alındığı başvuru formundaki yolla geri bildirim yapılır. Memnuniyet ise ilgili birim ya da kişiye de bildirim yapılır.	KKU-FRM-015 KKU-PRD-06
Birim Sorumlusu	Şikayetin Giderilmesi Dilek Önerinin Yapılması Faaliyeti	Dilek, öneri ya da şikayet başvurularında gerekirse DÖF hazırlanır. Gerekli iletme faaliyetleri yapılır.	KKU-FRM-20 KKU-PRD-05 KKU-PRD-06 KKU-KYT-LST-09
İlgili Birim Personeli, Birim Sorumlusu	Faaliyet Sonucu Başvuruyu Yapana Bildirilir.	Faaliyet sonucu başvuruyu yapana bildirilir. Bu mümkün olmazsa ilan panosunda ilan edilir.	KKU-FRM-015 KKU-PRD-06

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 1/2

FRM-02/00



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSESİ

Doküman Kodu	MEM-PRS-06
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	00

Birim Sorumlusu		Şikayetçi dış çözüm konusunda bilgilendirilir.	KKU-PRD-06
İlgili Birim Personeli		Sonuçlanan başvuru çıktılan iletme çalışmalarında değerlendirilir.	KKU-FRM-015 KKU-KYT-LST-06

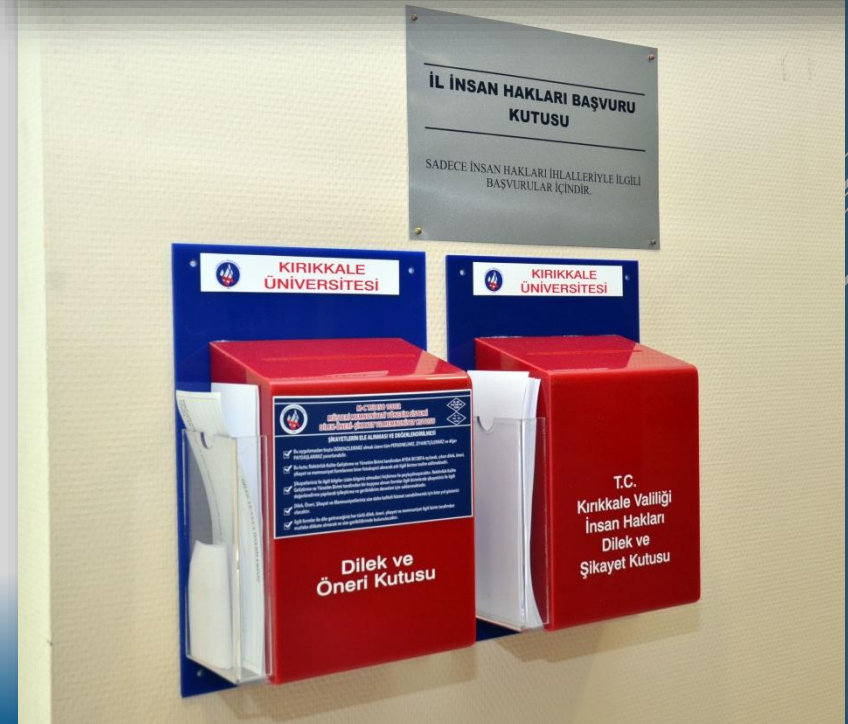
Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 2/2

FRM-02/00

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSESİMİZ

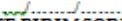


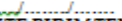
ÜNİVERSİTEMİZDE KÜTÜPHANE, ÖĞRENCİ İŞLERİ VE REKTÖRLÜK-SKS BEYAZ MASA UYGULAMALARI BAŞLATILDI





	KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ DİLEK- ÖNERİ-ŞİKAYET-MEMNUNİYET FORMU
TARİH 	NO
DİLEK-ÖNERİ-MEMNUNİYET VE/VEYA ŞİKAYETİNİZ (Başvuru sahibi ya da ilgili personel tarafından doldurulacaktır.) 	
BEKLENTİNİZ 	
Bilgilendirmek amacıyla iletilen bilgilerinizi vermeniz halinde size geri dönüş imdadına yaracaktır.	
AD SOYAD 	E-MAIL
ADRES 	TELEFON
Aşağıdaki bölümler ilgili birim tarafından doldurulacaktır. DİLEK () ÖNERİ () MEMNUNİYET () ŞİKAYET () Oncelikli Şikayet () Normal Şikayet ()	
GERÇEKLEŞTİRİLECEK FAALİYET VE TARİHİ: 	
Talebi Yapının Bilgilendirilmesi Metodu : () E-MAIL () TELEFON Bilgilendirmeyi Yapanın : () DİĞER Adı Soyadı : İMZA	


KALİTE BİRİM SORUMLUSU

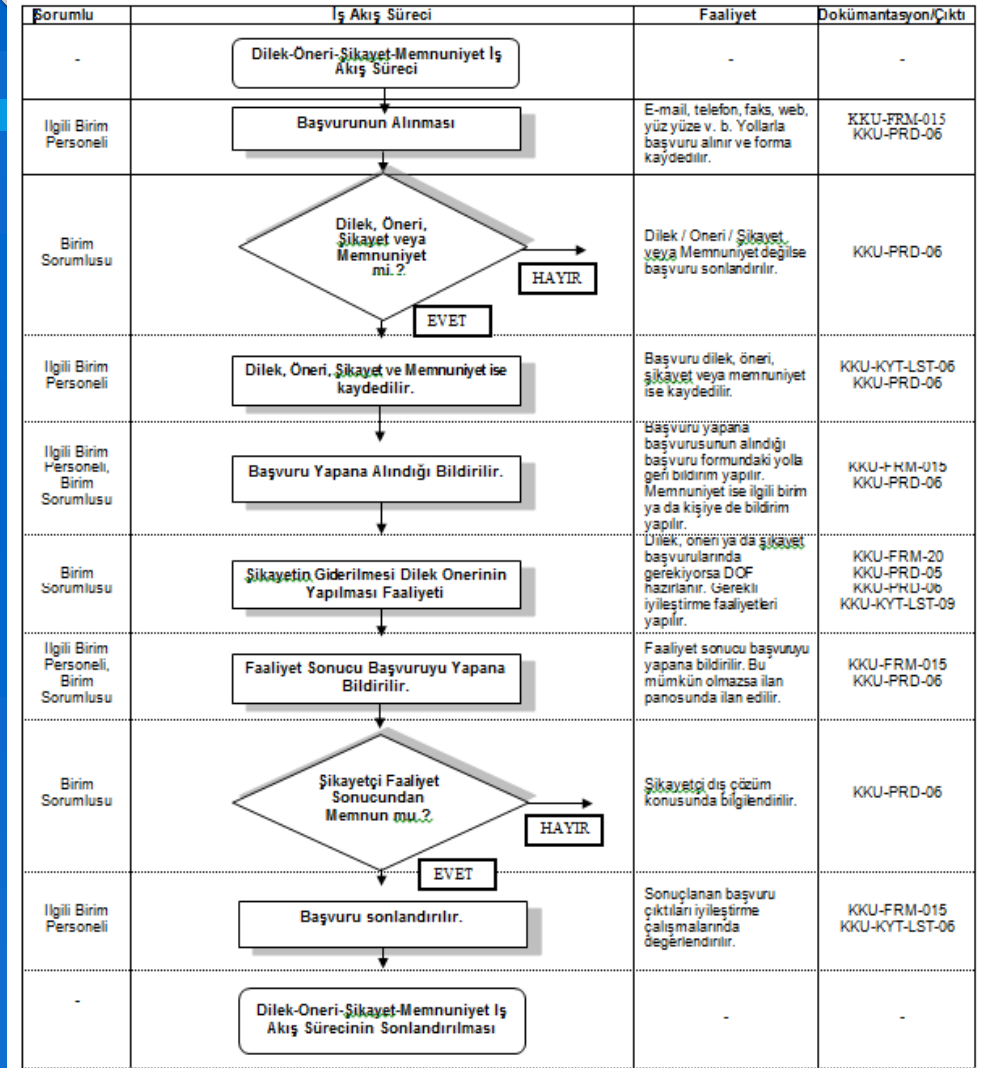

KALİTE BİRİM TEMS.

FRM-15/01

KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

Dilek-Öneri-Şikayet-Memnuniyet İş Akış Şeması

Dilek-Öneri-Şikayet-Memnuniyet İş Akış



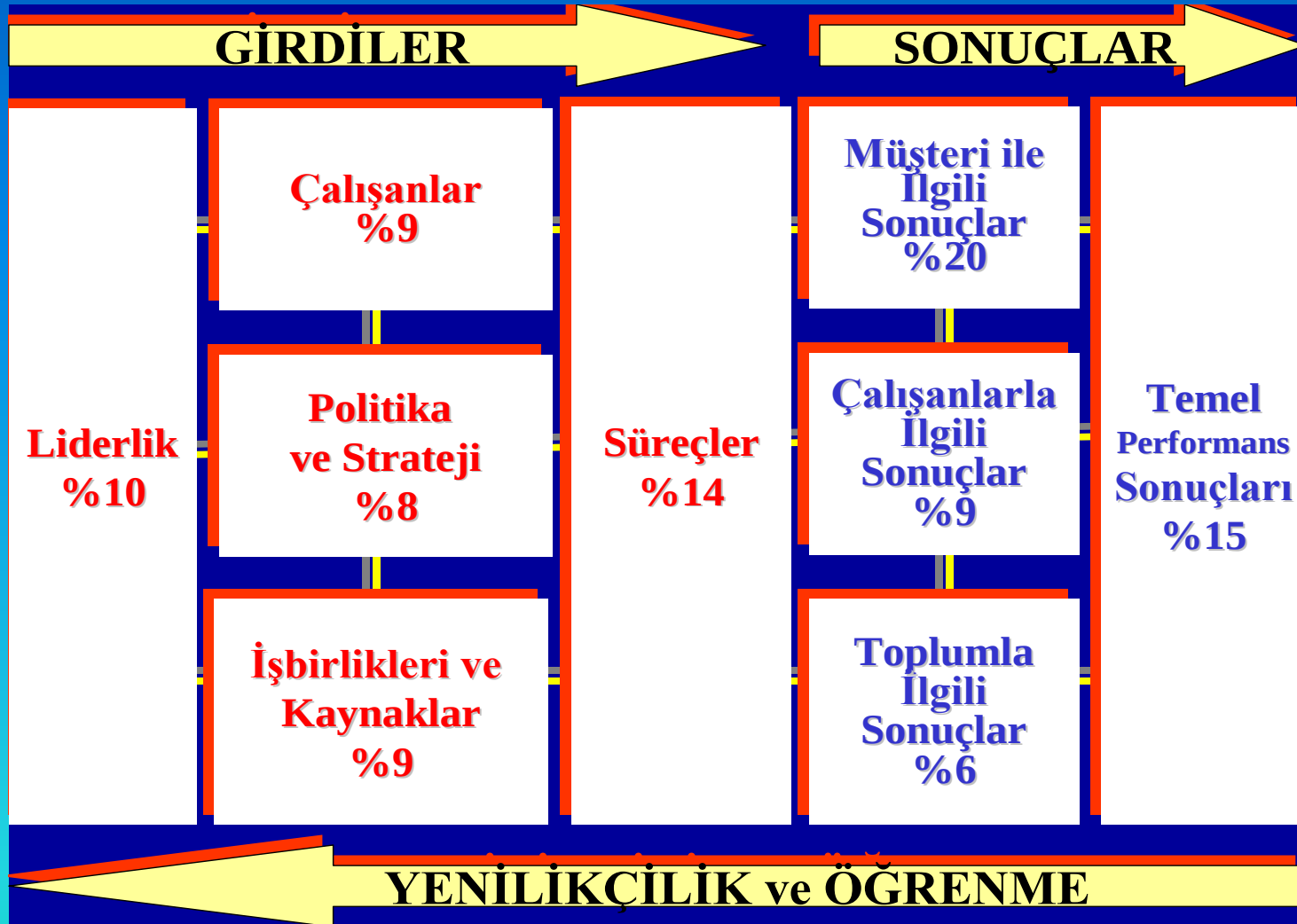
Avrupa Kalite Yönetim Vakfı EFQM Mükemmellik Modeli

Mükemmellik Modelinde;

9 Kriter,

32 Alt Kriter,

**174 Alt Kriter Açıklaması (Göstergesi)
Bulunur.**





Kalite Yönetim Sisteminin İç Kontrol Sistemi İle İlişkisi

- 5018 sayılı Kanun 55, 56, 57, 58, 60. mad. gereği İç Kontrol Sistemi Standartlarının uygulanması zorunludur.
- İç Kontrol Standartları için gereken alt şartların yerine getirilmesi için istenilen konuların çoğu kalite çalışmalarında yer almaktadır. (Ör. Organizasyon Şeması, Prosedür, görev tanımı, iş akışı vb.)

İç Kontrol Standartlarından Örnekler:

- KFS 8.3 Prosedürler ve ilgili dokümanlar, güncel, kapsamlı, mevzuata uygun ve ilgili personel tarafından anlaşılabilir ve ulaşılabilir olmalıdır.
- KFS 8.1 İdareler, faaliyetleri ile mali karar ve işlemleri hakkında yazılı prosedürler belirlemelidir.
- KFS 12.1 Bilgi sistemlerinin sürekliliğini ve güvenilirliğini sağlayacak kontroller yazılı olarak belirlenmeli ve uygulanmalıdır.
- BİS 15.2 Kayıt ve dosyalama sistemi kapsamlı ve güncel olmalı, yönetici ve personel tarafından ulaşılabilir ve izlenebilir olmalıdır.
- BİS 15.4 Kayıt ve dosyalama sistemi belirlenmiş standartlara uygun olmalıdır.
- KOS 2.4 İdarenin ve birimlerinin teşkilat şeması olmalı ve buna bağlı olarak fonksiyonel görev dağılımı belirlenmelidir.
- KOS 4.1 İş akış süreçlerindeki imza ve onay mercileri belirlenmeli ve personele duyurulmalıdır.
- RDS 5.6 İdarenin ve birimlerinin hedefleri, spesifik, ölçülebilir, ulaşılabilir, ilgili ve süreli olmalıdır.
- KFS 11.1 Personel yetersizliği, geçici veya sürekli olarak görevden ayrılma, yeni bilgi sistemlerine geçiş, yöntem veya mevzuat değişiklikleri ile olağanüstü durumlar gibi faaliyetlerin sürekliliğini etkileyen nedenlere karşı gerekli önlemler alınmalıdır.

“Bana bir destek gösterin dünyayı yerinden oynatayım”

ARŞİMET



“ÖNCE İNSAN ANLAYIŞI
VE BİREY KALİTESİ”

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

*Her insanın içinde bir hazine
saklıdır, hüner onu keşfedebilmektir.*

Sadece ürün ve yöntem niteliğine etki edecek
prosedürler ve teknikler geliştirmek **Toplam
Kalite Yönetiminin** gerçekleşmesini sağlamaz.

Gelişmelere paralel olarak KURUM içinde “birey
kalitesi”nin geliştirilmesi gerekmektedir.

İşi ilk seferinde doğru yapacak ve hatayı çıkmadan
önleyecek unsur insandır.

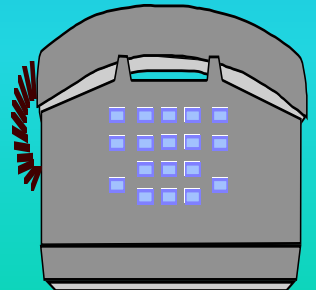
NEDENLERİN SERGİLENMESİ

SORUN: BÜRODA TELEFONLARA ZAMANINDA YANIT VERİLMİYOR.



NEDENLER

1. Kimin yanıt vereceği belirlenmemiş
2. Çalışanlar çok meşgul
3. Nasıl yanıt verileceği bilinmiyor
4. Resmi görevlendirme yok
5. Kimse yanıt vermek istemiyor
6. Telefonun zili duyulmuyor
7. Telefona yanıt verme öğretilmemiş
8. Telefon makinası kendiliğinden çalışıyor
9. Herkes birbirini bekliyor
10. Büroda kimse olmuyor





Değişime Kapalı Kurumlarda Davranış, Tutum, Değer;

- ❖ Daha önce denedik olmadı,
- ❖ Çok zaman alır,
- ❖ Çok masraflı olur,
- ❖ Yeni sistemler gerekir,
- ❖ Bunu burada yapamazsın, bizim tarzımız değil
- ❖ Doğru olabilir ama...
- ❖ O konuda bir yazı yaz,
- ❖ Belki sonra,
- ❖ Bütçemiz buna imkan vermiyor,
- ❖ Şu anda zamanımız yok, çok işimiz var,
- ❖ Eski köye yeni adet mi getireceksiniz?
- ❖ Biz böyle iyiyiz.

İÇ ve DIŞ TETİKTE İSTENEBİLECEKLER

- -PERSONELİN VİZYON, MİSYON VE KALİTE POLİTİKASINI BİLİP BİLMEDİĞİ, MEMNUNİYET ANKET ORANLARINI BİLİP BİLMEDİĞİ
- İDARİ:63,8 -AKADEMİK:72,3 -ÖĞRENCİ GENEL:64,7 ÖĞRENCİ AKADEMİK BİRİMLERE GÖRE DEĞİŞMEKTEDİR.
- -GÖREV TANIMLARI
- -PROSESLER (HER AY YAPILAN)
- -BİRİM GÖZDEN GEÇİRME TUTANAĞI, BİRİM SİSTEM PERFORMANS RAPORU(OCAK-NİSAN-TEMMUZ-EKİM AYLARINDA YAPILAN)(NOT: AKADEMİK BİRİMLER VE GENEL SEKRETERLİK)
- -DİLEK ÖNERİ ŞİKAYET MEMNUNİYET LİSTELERİ GÜNCEL HALİ (WORD HALİNDE BİLGİSAYARDA OLSA DA OLUR)

- -2023 YILI KALİTE HEDEFLERİ
- -2022 YILI ORTAYA ÇIKAN RİSKLER LİSTES
- -2023 RİSK EYLEM PLANI
- -2023 YILI HEDEFLER LİSTESİ
- -İÇ TETKİK RAPORU
- -DİLEK ÖNERİ ŞİKAYET MEMNUNİYET **BUTONU** WEB SAYFASINDA YER ALIYOR MU?
- -KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜNÜN YAPTIĞI ANKET HARİCİNDE BİRİMDE MEMNUNİYET VB. ANKETLER YAPILIYOR MU?
- **NOT:** AKREDİTASYON BELGESİ ALMIŞ BİRİMLERİMİZ VEYA BÖLÜMLERİMİZ TETKİKTE BUNU BELİRTMELİDİR.

DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜRLER

Deniz Altınışık