



# Eğitim-Öğretim Süreci-01

## Sürekli Kalite Yeterleme

Diler Aslan

PAÜ Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme

Uygulama ve Araştırma Merkezi

Müdürü

# Pamukkale Üniversitesi Ana Süreçleri

1. Eğitim-Öğretim Süreci
2. Araştırma ve Geliştirme Süreci
3. Topluma Hizmet Süreci
4. Yönetim Süreci
5. İdari ve Destek Süreçler

<http://www.pau.edu.tr/pau/tr/kurumsal/ana-surecler>

# Sunum 01 eri i

- Süreçlerle ilgili bilgilere genel bakı
- Kalite el kitabı (kalite sistem artları)
- Kalite yönetim sistemi
- Süreç tanımı ve yakla ımlar
- E itim üretim sürecinin SIPOC gösterimi
- PA Süreçleri Mimarisi
- E itim üretim süreci mimarisi

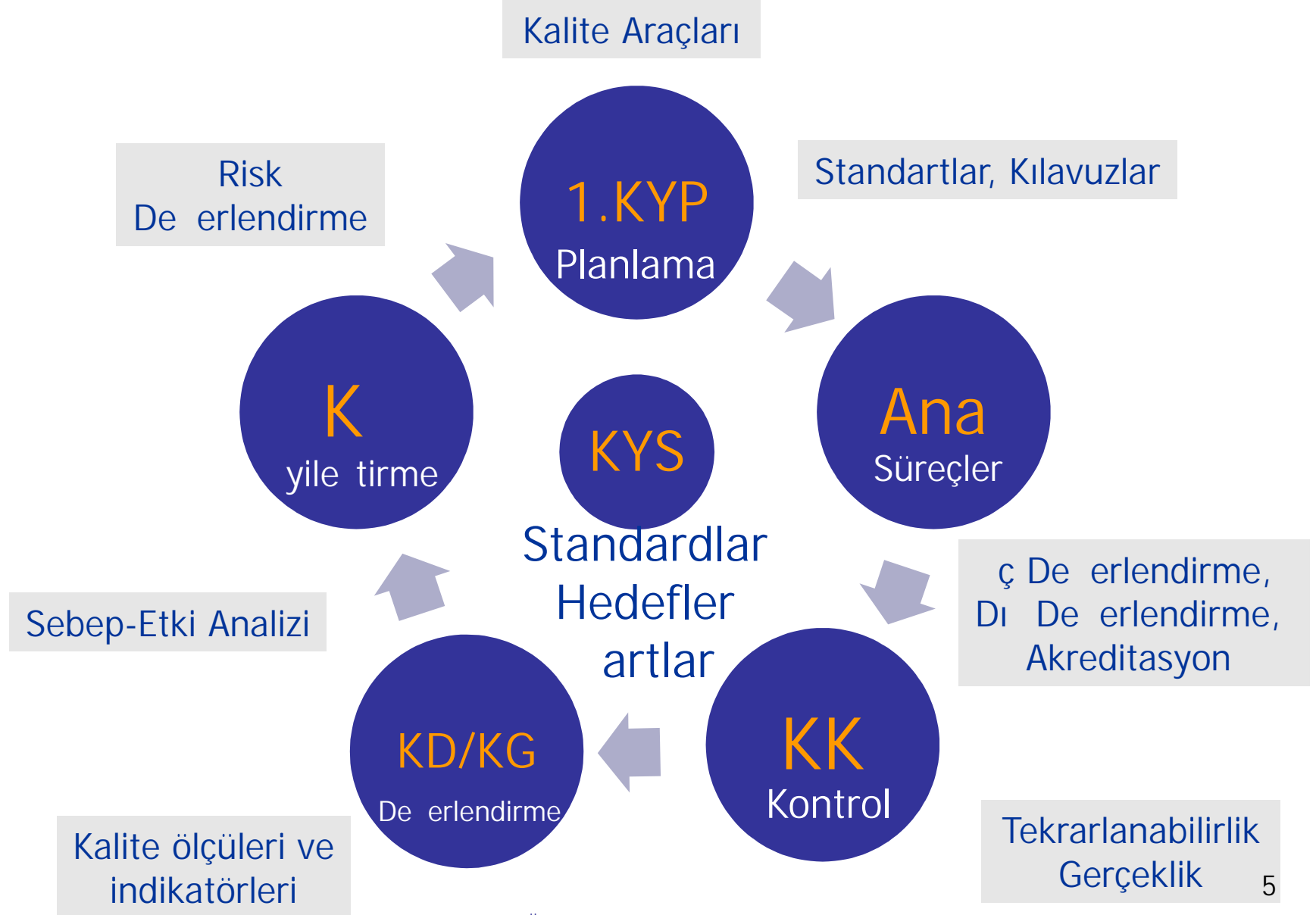
## Kalite Yönetim Sistemi Modeli

Kalite Sistem artları herhangi bir sürecin i leyi i için yapı ta ları olarak fonksiyon gösteren alanlardır



1. NCCLS. HS1-A2 A Quality Management System Model for Health Care ; Approved Guideline — Second Edition. NCCLS, 940 West Valley Road, Suite 1400, Wayne, Pennsylvania 19087-1898 USA; 2004.

# Kalite Yönetim Sistemi





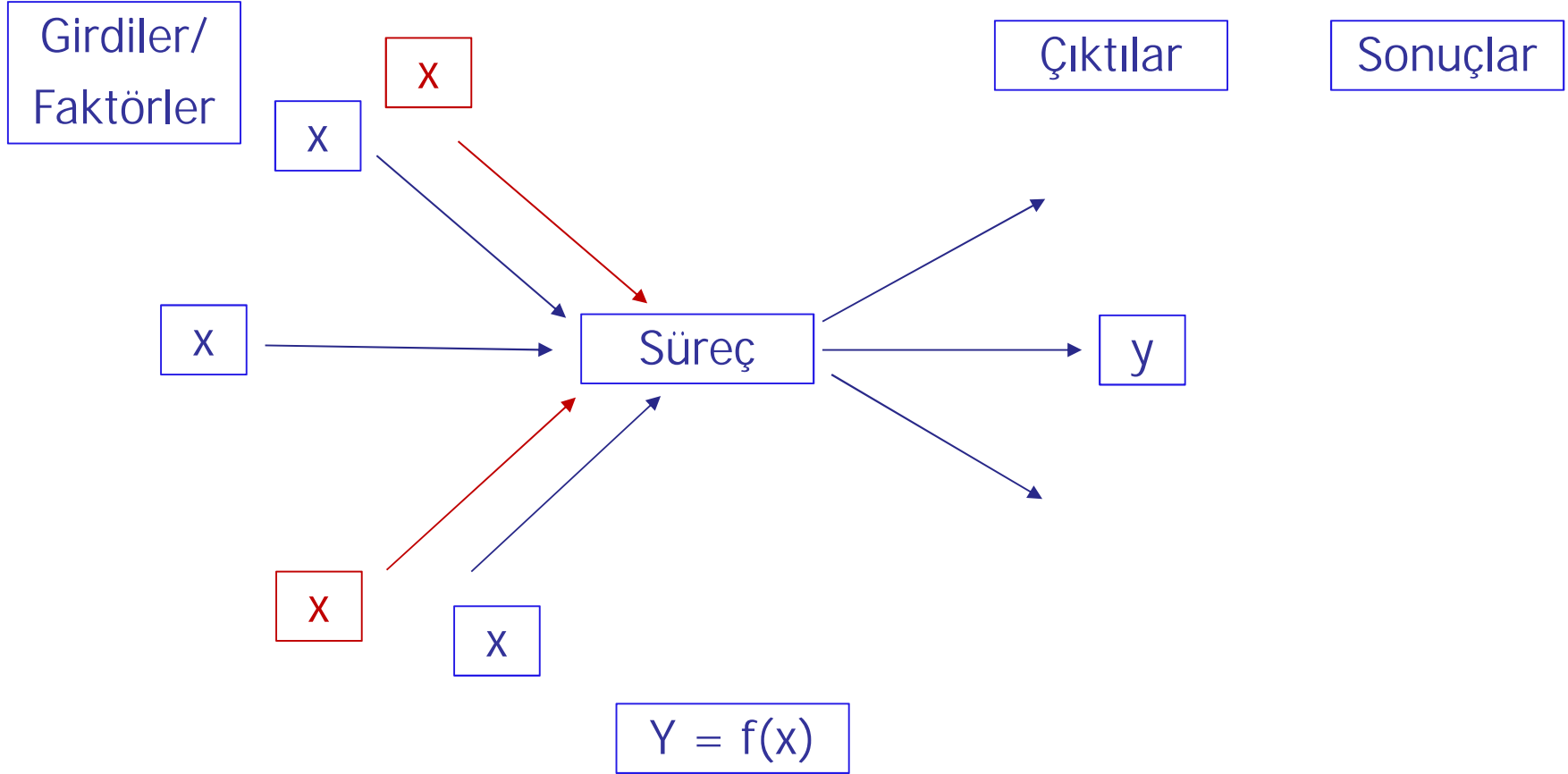
# Süreç

Girdileri çıktılara dönüştürmek için birbirleriyle ilişkilendirilen görev ve faaliyetler dizisidir.

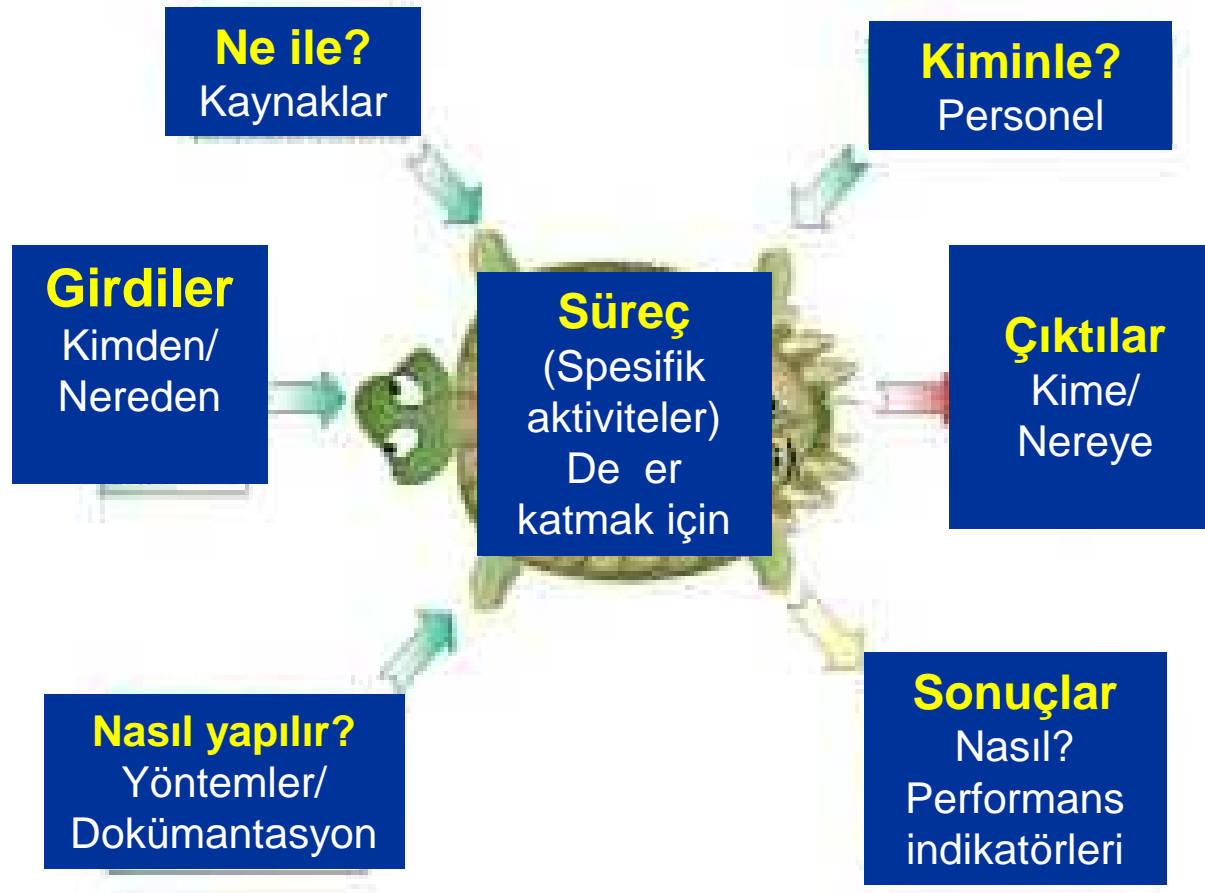
Her aşamada bir veya daha fazla kaynak kullanılır.



# Süreç



# Sürecin tanımlanması: Kaplumbağa diyagramı





Etkileyen faktörler (Negatif)

Etkileyen faktörler (Pozitif)



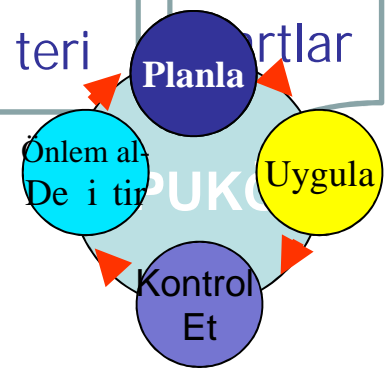
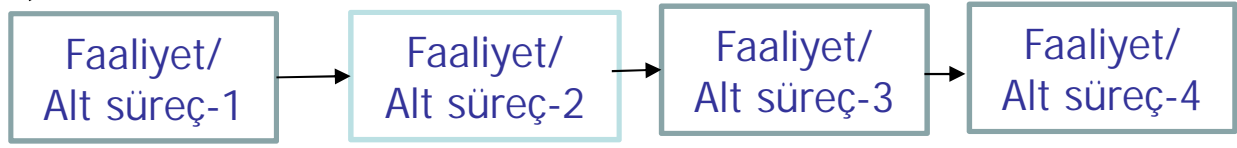
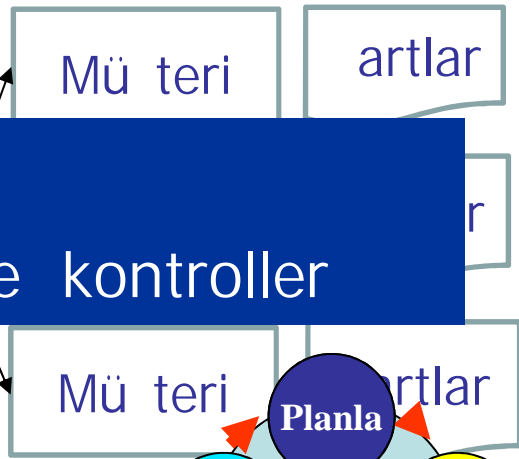
Etkileyen faktörler (Tehditler)

Etkileyen faktörler (Fırsatlar)

### SIPOC Diyagramı

(Suppliers-Inputs-Process-Outputs-Customers)

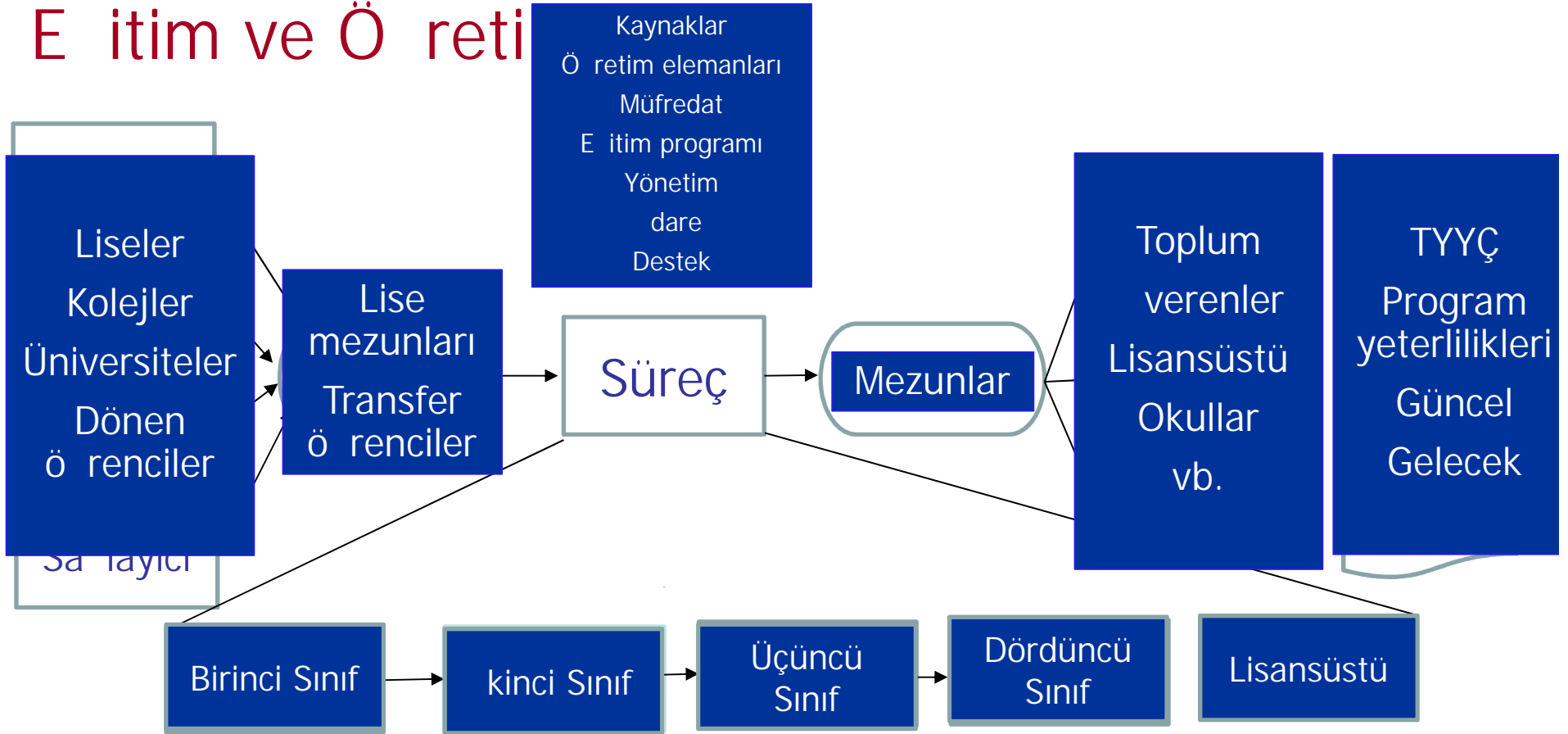
**Süreç bileşenleri:**  
Girdiler, çıktılar, faaliyetler, kaynaklar ve kontroller



**Süreç elemanları:**  
nsan, Bilgi, Yöntem, Ekipman, Materyal,  
Çevre ve yerleşim, Ölçme, Bütçe

Değerlendirme Süreçleri: yasal mevzuata uygunluk, performans değerlendirme (performans hedeflerine uygunluk), denetim sonuçları

# E ğitim ve Ö ğretimi



**Destek süreçler:** Personel i lemleri, Ö ğrenci i lemleri, Muhasebe, ğ kontrol, Kalite geli tirme, daire ve mali i lemler, Bili im sistemi, Bilgi i lemleri ve bakım onarım, Kütüphane ve dokümantasyon, Sa ğlık, Kültür, Barınma ve Spor i lemleri, Döner Sermaye i lemleri, Yayın ve Basımevi, Güvenlik Hizmetleri, Kalite Yönetimi, Temizlik i lemleri

**Dijital yapının olu turulması süreçleri:** Bili im teknolojisinin etkili kullanılması, Bilgi yönetim sistemi ve süreci, uzaktan ö ğrenme, vb.

**Planlama, tasarlama, gözden geçirme, iyile tirme süreçleri**

**De ğerlendirme Süreçleri:** yasal mevzuata uygunluk, performans de ğerlendirme (performans hedeflerine uygunluk), denetim sonuçları

# Pamukkale Üniversitesi Süreçleri Mimarisi

## Yönetim süreçleri

Vizyon ve hedefler tanımlanır

Strateji ve hedefler belirlenir

Disiplinlerin profili tanımlanır

Paydaşlarla takımlar oluşturulur

Kaynaklar sağlanır

Kaynaklar dağıtılır

Yönetim oluşturulur

Değerler yönetilir

## Eğitim ve Öğretim Süreci

İhtiyaçlar belirlenir

Program tasarlanır

Öğrenme deneyimleri paylaşılır

Öğrencilerin gelişmesi sağlanır

Programın sonlandırılması kanıtlanır

## Araştırma ve Geliştirme Süreci

Araştırma planı yaratılır

Araştırma fonu sağlanır

Program veya proje tasarlanır

Araştırma yapılır

Sonuçları yayılır

## Topluma Hizmet Süreci

Fırsatlar belirlenir

Ortak ilgi alanları saptanır

Birlikçi modeli tanımlanır

Fırsatlar yapılandırılır

Paylaşılan yararlar garantilenir

## Sanayi Birlikleri Süreci

Fırsatlar belirlenir

Ortak ilgi alanları saptanır

Birlikçi modeli tanımlanır

Fırsatlar yapılandırılır

Paylaşılan yararlar garantilenir

## Uluslararasılaşma Süreci

Fırsatlar belirlenir

Ortak ilgi alanları saptanır

Birlikçi modeli tanımlanır

Fırsatlar yapılandırılır

Paylaşılan yararlar garantilenir

## Destek süreçleri

Personel yönetimi

Öğrenci yönetimi

Paydaşların yönetimi

Kalite yönetimi

Tesislerin yönetimi

Bilişim sisteminin yapılandırılması

Bilgi yönetimi

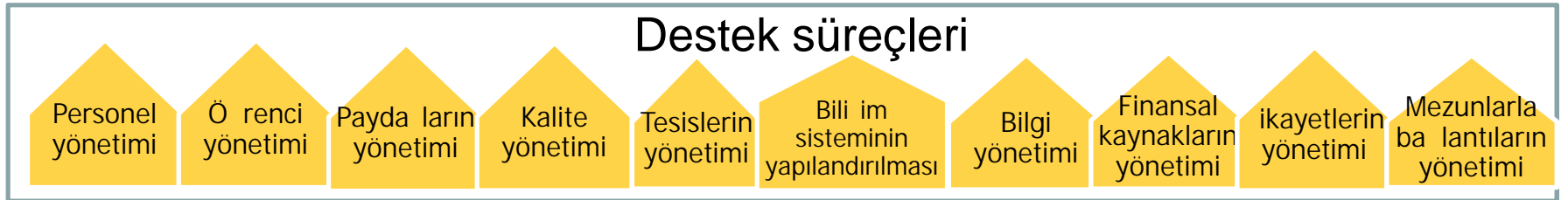
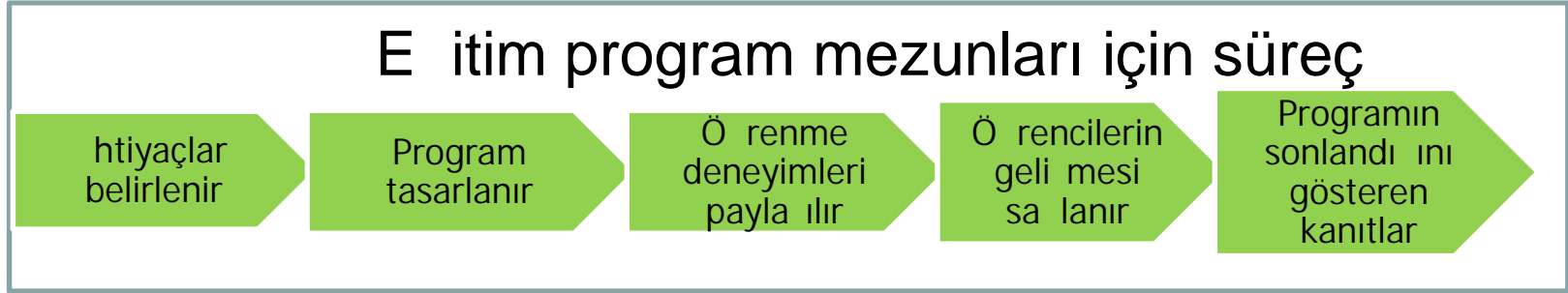
Finansal kaynakların yönetimi

İkayetlerin yönetimi

Mezunlarla bağlantıların yönetimi

2017KRM004-PAU KALS S Projesi E-İtlimleri, Haziran 2018

# Yüksekö retim Kurumu Süreçleri Mimarisi



# Sunum 01 eri i

- Süreçlerle ilgili bilgilere genel bakı
- Kalite el kitabı (kalite sistem artları)
- Kalite yönetim sistemi
- Süreç tanımı ve yakla ımlar
- E itim üretim sürecinin SIPOC gösterimi
- PA Süreçleri Mimarisi
- E itim üretim süreci mimarisi

Sunum 02 ile devam

E itim ve ö retim sürecinin  
yapılandırılması

# Yararlanılan kaynaklar

- Boutros, Tristan. The Basics of Process Improvement. Productivity Press, 20160427. VitalBook file.
- Business process management  
<https://www.youtube.com/watch?v=YXqnEXnnBk> (Eri im: 15.03.2018)
- Dumas M, La Rosa M, Mending J, Reijers HA. Fundamentals of Business Process Management Springer Science & Business Media, 26 ub 2013 - ss.399.
- Hrabala M, Opletalova M, Tu ekc D. BUSINESS PROCESS MANAGEMENT IN CZECH HIGHER EDUCATION. 2017;15:35–44.
- Mazumder QH. Applying Six Sigma in Higher Education Quality Improvement Applying Six Sigma in Higher Education Quality Improvement. 2014; Tarihinde adresinden eri ldi: <file:///C:/Users/Diler/Downloads/applying-six-sigma-in-higher-education-quality-improvement.pdf>
- Sakarya Üniversitesi. Süreç Yönetimi.  
<http://www.saudek.sakarya.edu.tr/tr/icerik/8031/3243/surec-yonetimi> (Eri im: 15.03.2018)
- Tregear R. Practical Process Roger Tregear 2 Virtuous Circles The Process Maturity Gap. 2014;(January):1–10.
- Warren Alford ISO 9001:2015 Leadership Commitment and Top Management  
<https://www.warrenalford.com/video/iso-9001-2015-leadership-and-top-management-commitment.mp4>



# Te ekkürler