



# Ara tırma ve Geli tirme Süreci-01

Diler Aslan

PAÜ Kalite Yönetimi ve Veri De erlendirme

Uygulama ve Ara tırma Merkezi

Müdürü



# Sunum 01 eri i

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



## Kalite Yönetim Sistemi Modeli

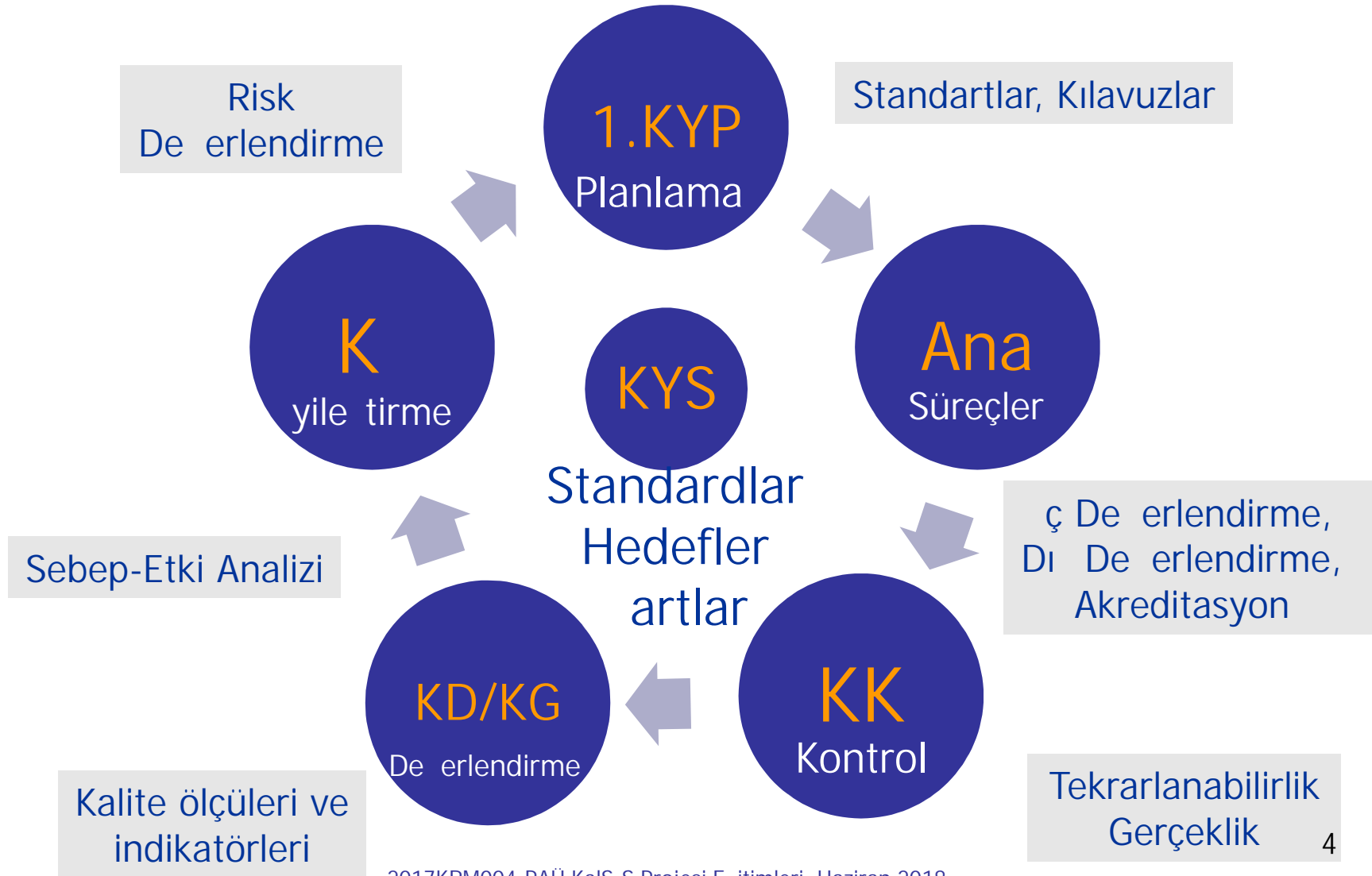
Kalite Sistem Şartları herhangi bir sürecin işleyişi için yapı taşları olarak fonksiyon gösteren alanlardır





# Kalite Yönetim Sistemi

Kalite Araçları





# Süreç

Girdileri çıkılara dönü türmek için birbirleriyle ili kilendirilen görev ve faaliyetler dizisidir.

Her a amada bir veya daha fazla kaynak kullanılır.

## Girdiler:

- veri
- materyal
- hammadde

## Kaynaklar:

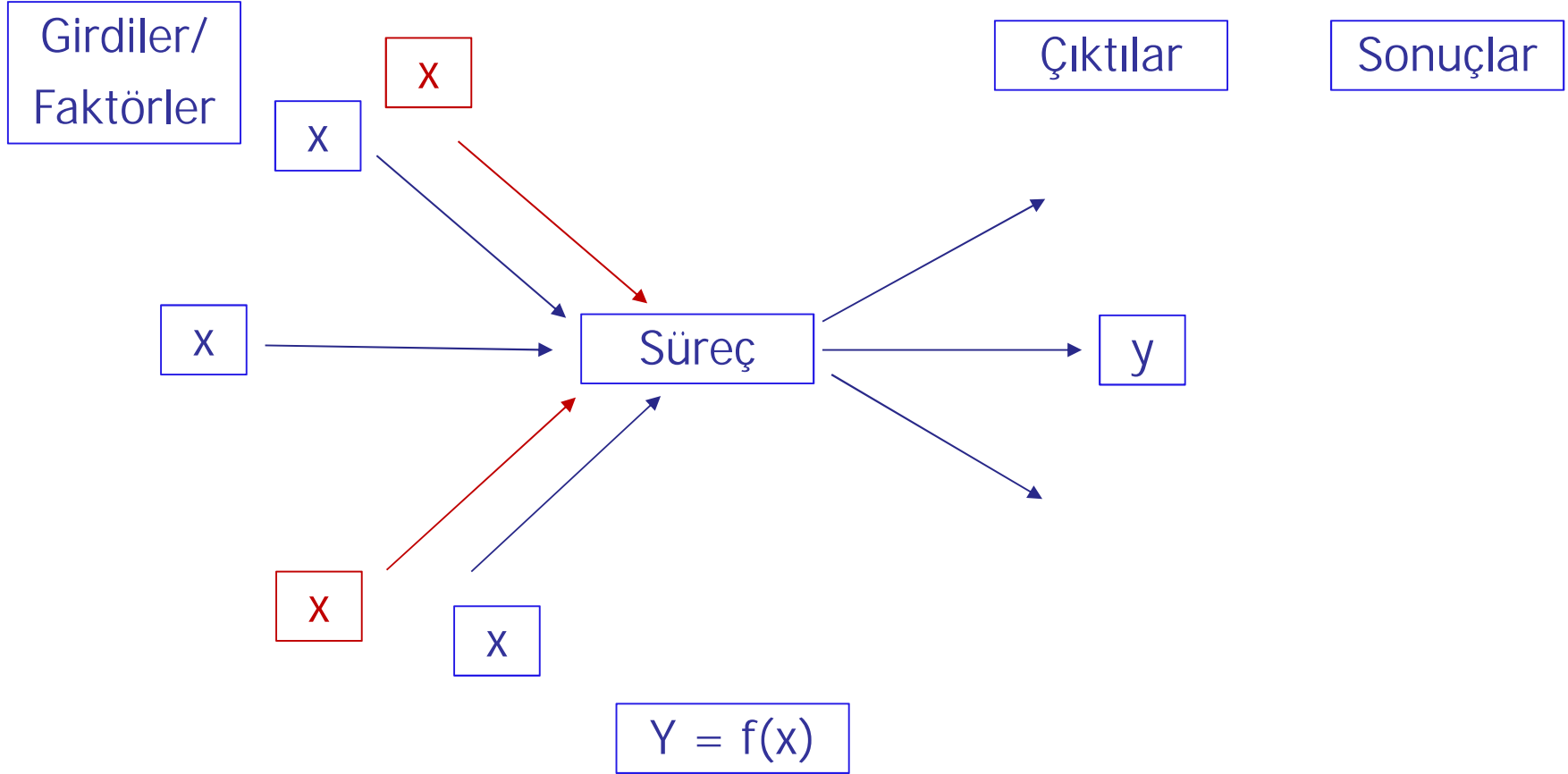
- Çalı an enerjisi
- zaman
- altyapı
- makineler
- para

## Çıkılar:

- ürün
- hizmet
- bilgi

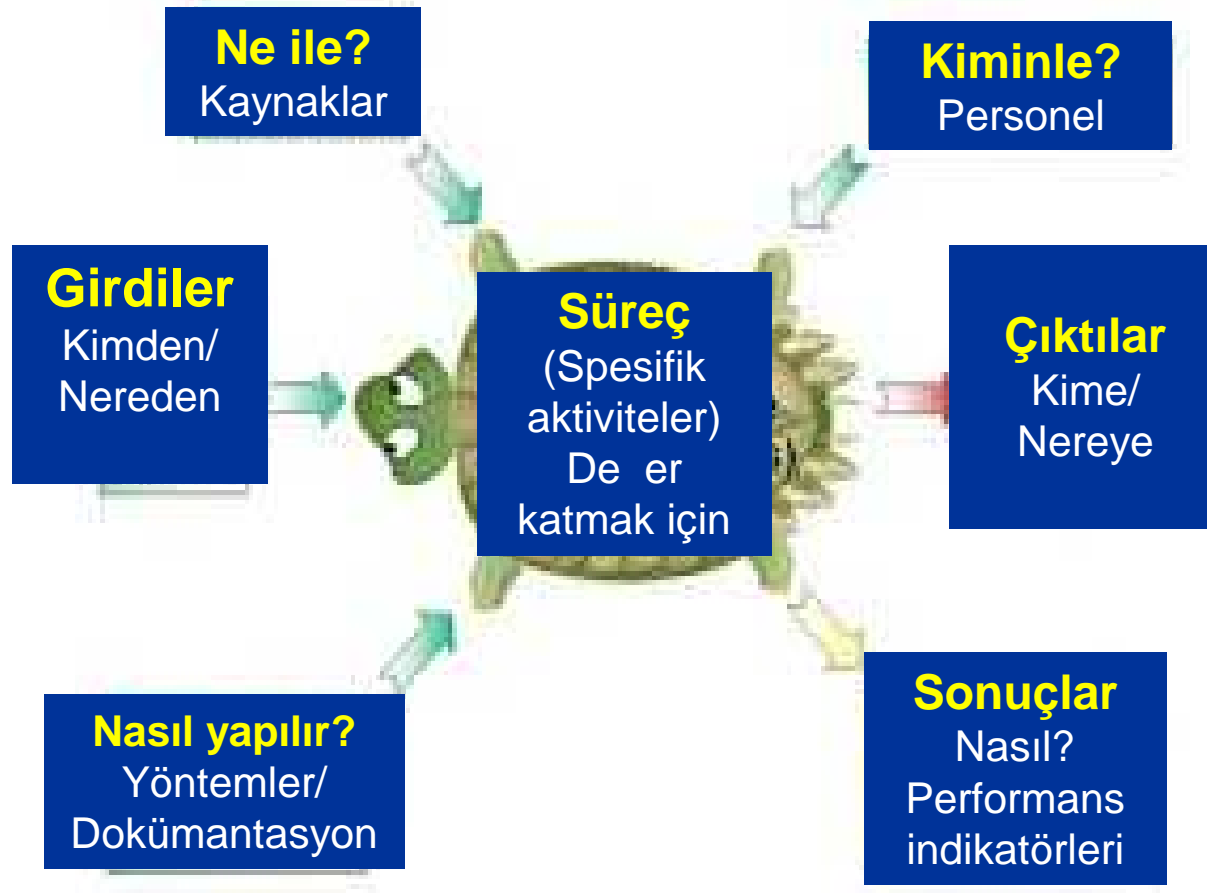


# Süreç





# Sürecin tanımlanması: Kaplumbağa diyagramı





Etkileyen faktörler (Negatif)

Etkileyen faktörler (Pozitif)

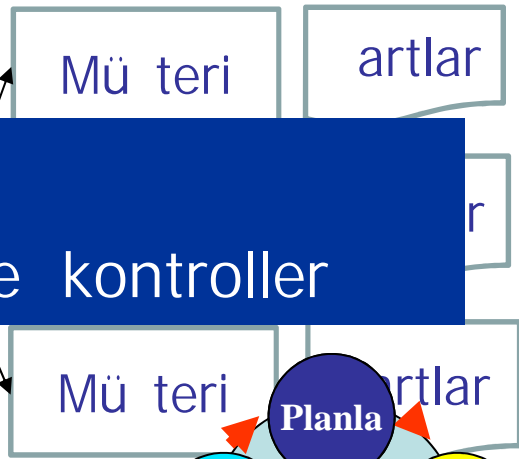


Etkileyen faktörler (Tehditler)

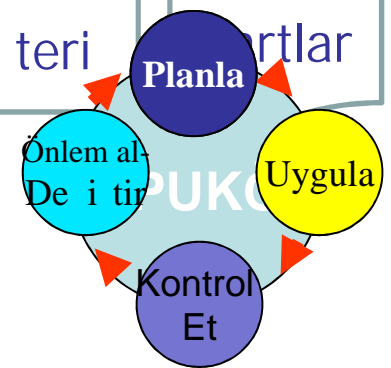
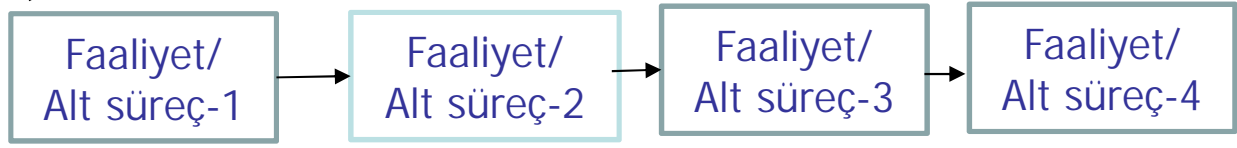
Etkileyen faktörler (Fırsatlar)

### SIPOC Diyagramı

(Suppliers-Inputs-Process-Outputs-Customers)



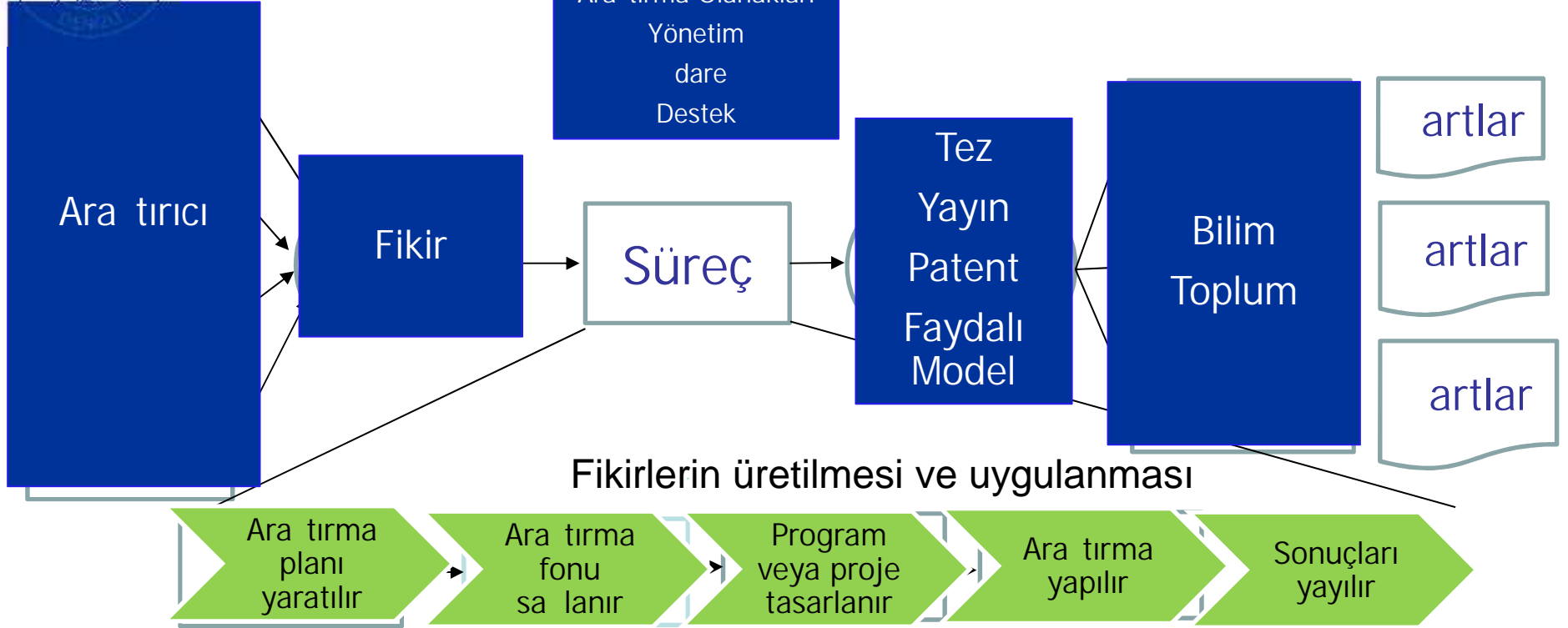
Süreç bile enleri:  
Girdiler, çıktılar, faaliyetler, kaynaklar ve kontroller



Süreç elemanları:  
nsan, Bilgi, Yöntem, Ekipman, Materyal,  
Çevre ve yerle im, Ölçme, Bütçe

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

# Ara tırma ve Geli tirme



**Destek süreçler:** Personel i lemleri, Ö renci i leri, Muhasebe, ç kontrol, Kalite geli tirme, dari ve mali i ler, Bili im sistemi, Bilgi i lem ve bakım onarım, Kütüphane ve dokümantasyon, Sa ılık, Kültür, Barınma ve Spor letmeleri, Döner Sermaye letmesi, Yayın ve Basımevi, Güvenlik Hizmetleri, Kalite Yönetimi, Temizlik i leri

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

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

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



# Pamukkale Üniversitesi Süreçleri Mimarisi

## Yönetim süreçleri

Vizyon ve değerler tanımlanır

Strateji ve Hedefler belirlenir

Disiplinlerin profili tanımlanır

Paydaşlarla takımlar oluşturulur

Kaynaklar sağlanır

Kaynaklar dağıtılır

Yönetim oluşturulur

Değerler yönetilir

## Eğitim ve Öğretim Süreci

htiyaçlar 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

Şikayetlerin yönetimi

Mezunlarla bağlantıların yönetimi



# Yüksekö retim Kurumu Süreçleri Mimarisi

## Yönetim süreçleri

Vizyon ve de erler tanımlanır

Strateji ve Hedefler belirlenir

Disiplinlerin profili tanımlanır

Payda larla takımlar olu turulur

Kaynaklar sa lanır

Kaynaklar da tılır

Yönetim olu turulur

De im yönetilir

## Ara tırma program mezunları için süreç

Program tasarımı

Kayıt duyuru i lemleri

Ö rencinin programı düzenlenir

Her ö renciye en uygun yol çizilir

Ö rencinin geli imi izlenir

Programın sonlandı nı gösteren kanıtlanır

## Fikirlerin üretilmesi ve uygulanması

Ara tırma planı yaratılır

Ara tırma fonu sa lanır

Program veya proje tasarlanır

Ara tırma yapılır

Sonuçları yayılır

## Destek süreçleri

Personel yönetimi

Ö renci yönetimi

Payda ların yönetimi

Kalite yönetimi

Tesislerin yönetimi

Bili im sisteminin yapılandırılma sı

Bilgi yönetimi

Finansal kaynakların yönetimi

ikayetlerin yönetimi

Mezunlarla ba lantıları n yönetimi

# Sunum 01 eri i

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

# Devamı: Sunum 02

Ara tırma ve geli tırme 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