



Süreç Dokümantasyonu Eğitimi

Eğitim- Öğretim Süreci

Grup Çalışması

Diler Aslan

PAÜ Kalite Koordinatörü

Kalite Komisyonu Üyesi

PAÜ Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme (KAVDEM) Uygulama ve
Araştırma Merkezi

Müdürü

Tıp Fakültesi Öğretim Üyesi



“En iyi süreç tanımlamayı ve dokümantasyonunu işi yapan oluşturur»



Önerilir

Multiple roles of student and instructor in university teaching and learning processes

Malcolm Brady

DCU Business School,

Dublin City University,

Dublin 9, Ireland.



İçerik

- Süreç Yönetiminde referanslar (Mevzuat, Standart, Kılavuz, vb.)
- Süreç haritasının hazırlanmasında
 - SIPOC Diyagramı
 - CATWOE Analizi
- Grupların süreç haritalarını hazırlamaları



Referanslar

Yönetim-İç Değerlendirme-Kalite Güvencesi

- Mevzuat
- Stratejik Plan
- Kurum İç Değerlendirme Süreci Kurum Göstergeleri (2015, 2016, 2017, 2018)
- İç Değerlendirme raporları (2015, 2016, 2017, 2018)
- Dış Değerlendirme geribildirim raporu



Kurum İç Değerlendirme Raporu-Göstergeler

3- Eğitim ve Öğretim

1- Eğitim-Öğretim Kadrosu

- 1- Kurumda eğitimcilerin eğitime yönelik düzenlenen programsayısı
- 2- Kurumda eğitimcilerin eğitimi programı kapsamında eğitim alan öğretim üyesi
- 3- Kurumda yürütülen eğitimcilerin eğitimi programından memnuniyet oranı (% olarak)

2- Programların Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi

- 1- Akredite program sayısı
- 2- Akredite olmayan programlarda sürekli iyileştirme (PUKÖ) çevrimlerini kapatan program sayısı

3- Programların Tasarımı ve Onayı

- 1- (Program bilgi paketini tamamlamış Kurumun web sayfasından izlenebilen ÖnLisans/Lisans/YL/Doktora programı sayısı) / (toplamprogramı sayısı) 'na oranı
- 2- İş yükü temelli kredi çalışmalarını öğrenci geri bildirimlerini de alarak tamamlamış Kurumun web sayfasından izlenebilen programsayısı
- 3- Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranı (% olarak)

4- Lisans programlara kabul edilen öğrencilerin niteliği

- 1- Lisans Programlarına giriş sıralamasının ortalaması
- 2- (Lisans programlarını kazanan öğrenci sayısı) / (Tercihleri arasında ilgili lisans programına başvuran öğrenci sayısı) oranı

3- Eğitim ve Öğretim

5- Lisans programlarında yan dal ve çift ana dal program oranı

- 1- Çift ana dala izin veren lisans programı sayısı
- 2- Yan dala izin veren lisans programı sayısı

6- Lisans programlarında yan dal ve çift ana dal programlarına katılan öğrenci oranı

1. Çift anadal öğrenci sayısı
- 2- Yan dal lisans öğrenci sayısı
3. Çift anadal yapan öğrenci sayısı
4. Yan dal yapan lisans öğrenci oranı

7- Yüksek Lisans Programları

- 1- Yüksek lisans mezuniyet oranı
- 2- (Yüksek lisansa kabul edilen öğrenci sayısı) / (Yüksek lisansa başvuran öğrenci sayısı) oranı

8- Doktora programları

- 1- Doktora mezuniyet oranı
- 2- (Doktora programlarına kabul edilen öğrenci sayısı) / (Doktora programlarına başvuran öğrenci sayısı) oranı

9- Disiplinlerarası lisansüstü program oranı

- 1- Disiplinlerarası tezli yüksek lisans program sayısı
- 2- Disiplinlerarası tezsiz yüksek lisans program sayısı
- 3- Disiplinlerarası toplam doktora program sayısı

Kurum İç Değerlendirme Raporu-Göstergeler

11- Mezun bilgileri dağılımı

1- İşe yerleşmiş mezun sayısı

2- Mezun derneğine üye sayısı

12- (Normal öğrenim süresi içinde mezun olan öğrenci sayısı toplamı) / (Normal öğrenim süresi içinde mezun olması gereken öğrenci sayısı) oranı

1- (Normal öğrenimsüresi içinde mezun olan önlisans öğrenci sayısı) / (Normal öğrenim süresi içinde mezun olması gereken önlisans öğrenci sayısı) oranı

2- (Normal öğrenimsüresi içinde mezun olan lisans öğrenci sayısı) / (Normal öğrenimsüresi içinde mezun olması gereken lisan öğrencisi sayısı) oranı

3- (Normal öğrenim süresi içinde mezun olan yüksek lisans öğrenci sayısı) / (Normal öğrenim süresi içinde mezun olması gereken öğrenci sayısı) oranı

4- (Normal öğrenim süresi içinde mezun olan doktora öğrenci sayısı) / (Normal öğrenimsüresi içinde mezun olması gereken doktora öğrenci sayısı) oranı

5- (Normal öğrenim süresi içinde mezun olan öğrenci sayısı toplamı) / (Normal öğrenim süresi içinde mezun olması gereken öğrenci sayısı) oranı

13- Öğrenci başına düşen derslik alanı

1- (Lisans programlarındaki toplamderslik alanı) / (Lisans öğrenci sayısı) oranı

2- (Önlisans programlarındaki toplamderslik alanı) / (Önlisans öğrenci sayısı) oranı

3- (Toplamderslik alanı) / (Toplamöğrenci sayısı) oranı



Kurum İç Değerlendirme Raporu-Göstergeler

14- Öğrenci başına düşen üniversite kütüphanesindeki kaynak sayısı

1- (Kurumkütüphanesinde mevcut toplam kaynak sayısı) / (Öğrenci sayısı) oranı

15- Öğrenci Oranları

1- Beşeri ve sosyal bilimler Lisans ve Lisansüstü Programların Öğrenci Sayısı / Öğretim Elemanı Sayısı

2- Beşeri ve sosyal bilimler Lisans ve Lisansüstü Programların Öğrenci Sayısı / Öğretim Üyesi Sayısı

3- Doğa ve Mühendislik bilimleri Lisans ve Lisansüstü Programların Öğrenci Sayısı/ Öğretim Elemanı Sayısı

4- Doğa ve Mühendislik bilimleri Lisans ve Lisansüstü Programların Öğrenci Sayısı/ Öğretim Üyesi Sayısı

5- Sağlık bilimleri Lisans ve Lisansüstü Programların Öğrenci Sayısı/ Öğretim Elemanı Sayısı

6- Sağlık bilimleri Lisans ve Lisansüstü Programların Öğrenci Sayısı/ Öğretim Üyesi Sayısı

7- Önlisans Programların Öğrenci Sayısı/Öğretim Elemanı Sayısı

8- Lisansüstü Programlardaki Öğrenci Sayısı/Lisans Programlarındaki Öğrenci Sayısı

9- Lisansüstü Programlardaki Öğrenci Sayısı/Toplam Öğrenci Sayısı

10- Öğrenci Sayısı/Öğretim Elemanı Sayısı

11- Doktora mezun sayısı/öğretimüyesi sayısı

12- Doktora programındaki öğrenci sayısı/öğretimüyesi sayısı

13- Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Toplam Öğrenci Sayısı

14- Yabancı Uyruklu Öğretimelemanı Sayısı/Toplam Öğretimelemanı Sayısı

16- Öğretim Üyesi Başına Haftalık Ortalama Ders Yükü Miktarı

1- Ders veren kadrolu öğretim elemanlarının haftalık ders saati sayısının iki dönemlik ortalaması

Kurum Dış Değerlendirme Geribildirim Raporu

- Akademik program bilgi paketlerinin, özellikle öğretim yöntemleri ve ölçme ve değerlendirme yöntemleri, iş yükleri açısından gözden geçirilmesi,
- İyi uygulama örnekleri olan programlardaki öğrenci merkezli öğrenme ve aktif öğretim yöntemlerinin yaygınlaştırılması,
- Öğretim üyelerinin eğitici becerilerinin geliştirilmesine sistematik destek verilmesi,
- Üniversite düzeyinde planlanan mezun izleme ve değerlendirme sisteminin uygulamaya konulması,
- Üniversite genelinde program akreditasyon çalışmalarının yaygınlaştırılması,
- Program geliştirme süreçlerine dış paydaş katılımlarının tüm programlarda yaygınlaştırılması



Kurum Dış Değerlendirme Geribildirim Raporu-2017

- Akademik danışmanlık desteğinin güçlendirilmesi,
- ÇAP ve yandal programlarının yaygınlaştırılması,
- Kariyer merkezinin aktif hale getirilmesi,
- Üniversitenin tüm birimlerinde staj-alan uygulaması çalışmalarının yönetimi ve yapılandırılması,
- Seçmeli ders sisteminin geliştirilmesi,
- Kütüphane kaynaklarının öğrenci sayısının artmasına bağlı olarak geliştirilmesi,
- Üniversite yönetim organlarında öğrenci katılımının sağlanması,
- Kinikli yerleşkesi dışındaki öğrencilere de fiziksel, sosyal, sportif ve kültürel imkanların sağlanması,

Stratejik Plan 2019-2023

Stratejik Plan 2019-2023 Tablo 39: Amaç, Hedef ve Performans Göstergeleri

		Göstergeler
Amaç 1	Eğitim ve Öğretim Faaliyetlerinin Yenilikçi Yaklaşımlarla Sürekli Gelişimini Sağlamak	
Hedef 1.1	Eğitim ve öğretimin niteliğini artırarak, eğitim programlarının %60'ının 2023 yılına kadar ulusal ve uluslararası ilgili standartlara uyumluluğunu sağlamak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Öğretim elemanı başına düşen ortalama öğrenci sayısı 2. Eğitimde uluslararası öğrenim ve/veya staj hareketliliğine katılan öğrenci sayısı 3. Çift <u>anadal</u> ve /veya Yan dal programına sahip bölüm sayısı 4. Eğitim akreditasyon şartlarına göre müfredatları uyumlu program sayısı 5. Uzaktan Eğitim veren program sayısı
Hedef 1.2	Eğitim ve öğretim altyapısını geliştirmek	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknoloji tabanlı sistemle desteklenen derslik sayısı 2. Birimlerde oluşturulan öğrenci serbest çalışma ortamı alanları (m²) 3. Eğitim amaçlı mekânların toplam büyüklüğü (Toplam derslik sayısı) 4. Eğitim ve araştırma amaçlı <u>mekanların</u> toplam büyüklüğü (Toplam laboratuvar sayısı) 5. Kütüphanede yer alan basılı yayın sayısı

Hizmet Envanteri

Ek - 1

PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ DENİZLİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU HİZMET ENVANTERİ TABLOSU

SIRA NO	KURUM KODU	STANDART DOSYALAR KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUAT VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR	HİZMETİ SUNMAKLA GÖREVLİ YETKİLİ KURUMLARIN BİRİMLERİN ADI				HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE							HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI		
							MERKEZİ İDARE	TAŞRA BİRİMLERİ	MAHALLİ İDARE	DİĞER ÖZEL SEKTÖR	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	İLK BAŞVURU MAKAMI	PARAF LİSTESİ	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALAR	KURUMUN VARSA YAPMASI GEREKEN DIŞ YAZIŞMALAR	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ		YILLIK İŞLEM SAYISI	
1		301.01.02	Öğrenci Kontenjanları ve Koşulların Belirlenmesi	ÖSYM tarafından yerleştirilecek öğrenci sayılarının ve aranan özelliklerin belirlenmesi		Öğrenci	Yüksekökol Müdürlüğü					Memur	Yüksekökol Sekreteri Müdür	Rektörlük Makamı				3 Gün	1	Sunulmuyor
2		105.04	Haftalık Ders Programlarının Hazırlanması	Ders Program Saatlerinin ve Günlerinin Belirlenmesi		Öğrenci	Yüksekökol Müdürlüğü											1 Hafta	2	Sunulmuyor
3			Ders Görevlendirme İşlemlerinin Yapılması	Dersi Verecek Hocaların Belirlenmesi ve Sisteme Girilmesi		Öğrenci	Yüksekökol Müdürlüğü					Memur	Yüksekökol Sekreteri Müdür	Rektörlük Makamı				2 Hafta	2	Sunulmuyor

Hizmet Standartları

DENİZLİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ
1	Öğrenci Kontenjan Ve Koşulların Belirlenmesi	-	3 gün
2	Haftalık Ders Programlarının Hazırlanması	-	1 hafta
3	Ders Görevlendirme İşlemlerinin Yapılması	-	2 hafta
4	Danışman Atama	-	1 hafta
5	Şubelerin Açılması	-	1 hafta
6	Akademik Takvim	-	3 gün
7	Kesin Kayıt	1-Lise diploması 2-Fotoğraf 3-Erkek adaylar için askerlik tecil belgesi 4-ÖSYS sonuç belgesi 5-Tam Teşekküllü Hastaneden alınmış sağlık raporu	1 saat
8	Kayıt Yenileme	-	1 saat
9	Mazeretli Kayıt	1-Dilekçe	1 hafta
10	Kayıt Dondurma	1-Dilekçe 2-Mazeretini belirten resmi belge	1 hafta
11	Kayıt Silme	1-İlgili üniversitenin yazısı	1 hafta

Kamu İç Kontrol Standartları

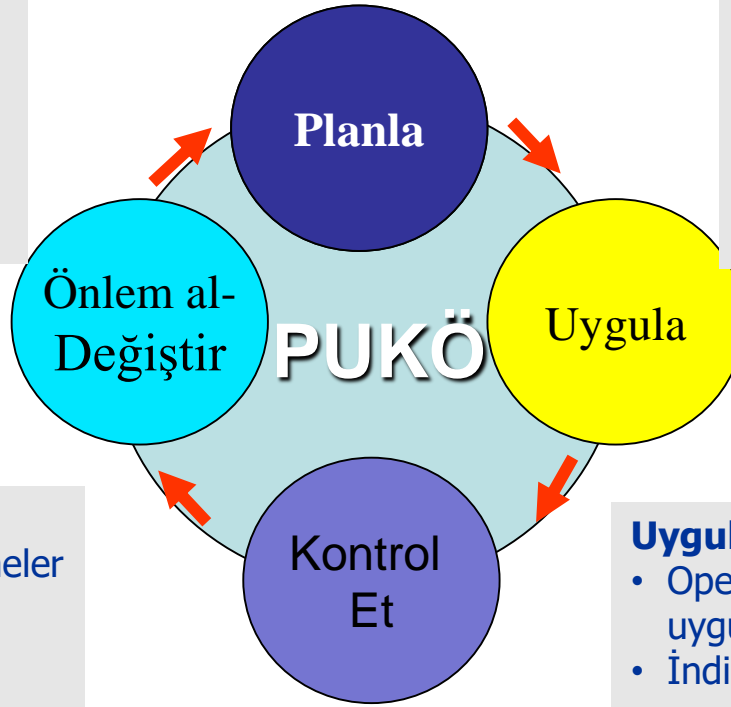
KAMU İÇ KONTROL STANDARTLARI				
SIRA	BİLEŞENLER	Standart Kodu	STANDARTLAR	GENEL ŞART
1	KONTROL ORTAMI	1	Etik Değerler ve Dürüstlük	6
		2	Misyon, organizasyon yapısı ve görevler	7
		3	Personelin yeterliliği ve performansı	8
		4	Yetki Devri	5
2	RİSK DEĞERLENDİRME	5	Planlama ve Programlama	6
		6	Risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi	3
3	KONTROL FAALİYETLERİ	7	Kontrol stratejileri ve yöntemleri	4
		8	Prosedürlerin belirlenmesi ve belgelendirilmesi	3
		9	Görevler ayrılığı	2
		10	Hiyerarşik kontroller	2
		11	Faaliyetlerin sürekliliği	3
		12	Bilgi sistemleri kontrolleri	3
4	BİLGİ VE İLETİŞİM	13	Bilgi ve iletişim	7
		14	Raporlama	4
		15	Kayıt ve dosyalama sistemi	6
		16	Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesi	3
5	İZLEME	17	İç kontrolün değerlendirilmesi	5
		18	İç denetim	2
	TOPLAM	18		79

İyileştirme süreci

Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al

Önlem al veya değiştirme aşamasında:

- Sürekli iyileştirme için değişiklikler planlanır
- Önleyici faaliyetler
- Düzeltici faaliyetler planlanır



Planlamada:

- Politika belirlenir
- Hedefler tanımlanır
- Riskler belirlenir
- Risk temelli kalite planlanır
- Kaynaklar sağlanır

Kontrol sırasında:

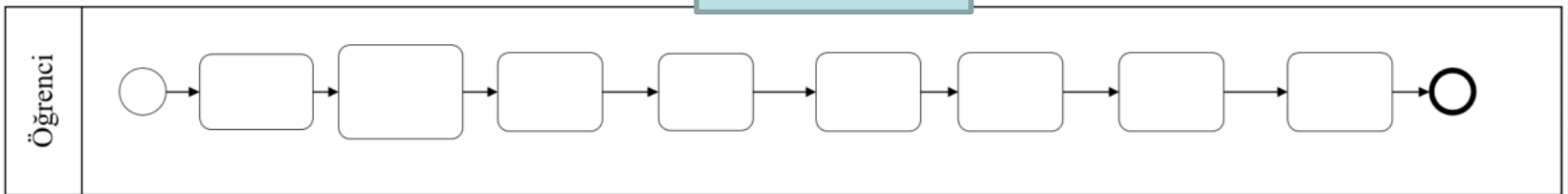
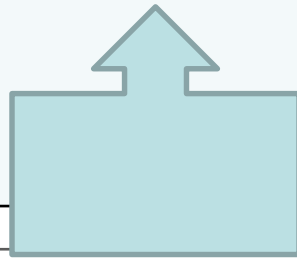
- Denetimler/değerlendirmeler yapılır
- Hedeflere/şartlara erişim durumu kanıtlanır:
 - Validasyonlar
 - Verifikasyonlar

Uygulama sırasında:

- Operasyonel (İş) süreçler uygulanır
- İndikatörlere göre ölçümler yapılır
- Riskler gözlenir
- Ürün ve hizmet sağlanır

SIPOC Diyagramı

S Sağlayıcılar	I Girdiler	P Süreç	O Çıktılar	C Müşteriler
Sürecin girdilerini kim sağlıyor?	Sürece neler giriyor?	Girdiler çıktılarına nasıl transforme oluyor?	Süreçten neler çıkıyor?	Sürecin çıktılarını kimler kullanıyor veya yararlanıyor?
5	4	1	2	3



CATWOE Analizi

C	Müşteri / Yararlanan /Kullanıcı	T'den etkilenen kişilerdir. Etki negatif veya pozitif olabilir. Sistem kimin için işletiliyor?
A	Aktör	T'yi planlayan ve uygulayanlardır.
T	Transformasyon	CATWOE Transformasyona odaklanır. Tek süreçtir. Bu süreçte girdiye değer katılarak çıktı haline transforme edilir.
W	Dünyadaki Durum	Transformasyonu değerli kılan dünyadaki durum nedir? Dünyadaki durum, T'yi daha anlamlı kılar.
O	Sahip	Transformasyonu yöneten kişi veya kişiler. Sürecin uygulanması veya uygulanmamasına kararı verir.
E	Şartlar	Sistemin işlediği sınırları belirler. Bunlar, mevzuat, standartlar, zaman, süre, kaynaklar, vb. olabilir.



Grup çalışması

SIPOC Diyagramı

CATWOE Analizi

SIPOC Diyagramının Hazırlanması

- Flipçart kağıdına SIPOC Diyagramı için tabloyu çizin
- Aşağıdaki sıraya göre postitlere yazarak ilgili kısma yapıştırın.
 - Sürecin adını büyük kağıdın en üstüne yazın
 - Her büyük kağıda SIPOC Diyagramı şablonunu hazırlayın.
 - Sürecin başlayış ve bitiş basamaklarını yazın (en az 4 en fazla 7 faaliyet) Her faaliyeti bir postite yazın. İlgili kolona ardışık sıralayak yapıştırın.
 - Çıktı ve/veya çıktıları postitlere yazarak ilgili kolona yapıştırın.
 - Müşterileri her bir postite tek yazın. Kolonuna yapıştırın.
 - Girdileri her bir postite tek yazın. Kolonuna yapıştırın.
 - Sağlayıcıları her bir postite tek yazın. Kolonuna yapıştırın.



CATWOE Analizi

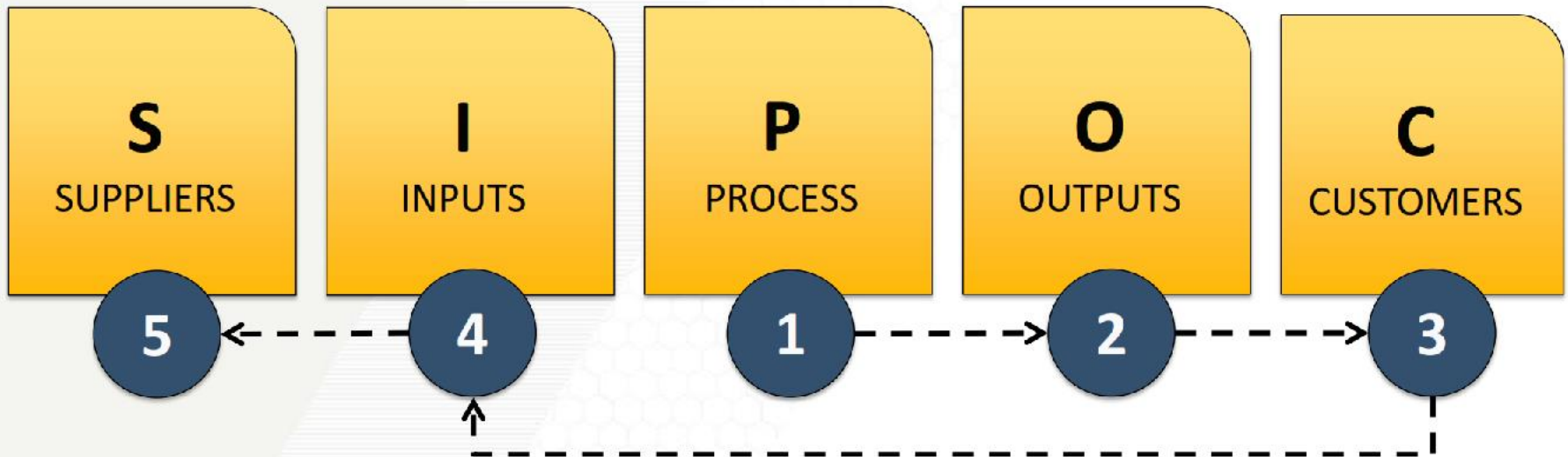
- CATWOE Çizelgesine göre SIPOC Diyagramındaki deęerlendirin.



Örnek Çalışma

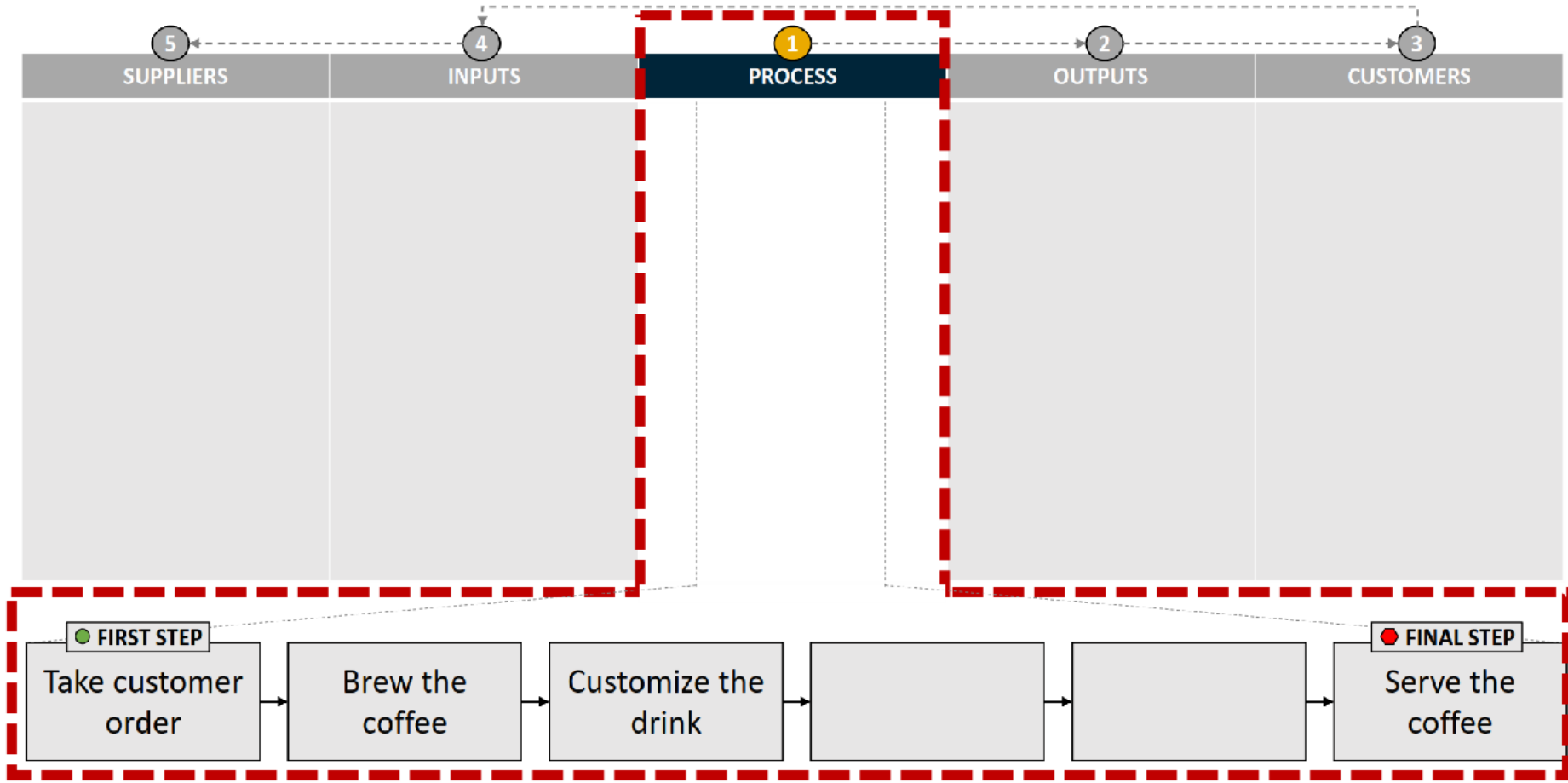
SIPOC

- In order to start on our process optimization journey, we need to understand the big picture of the process.
- A SIPOC is a funny sounding acronym that stands for Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers.
- It is a visual diagram that captures the high-level business process from beginning to end and the key components.



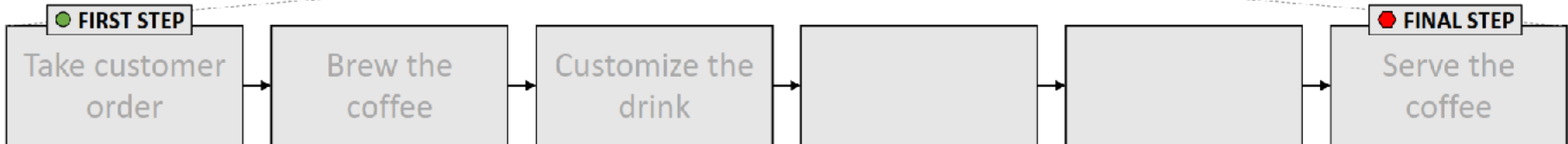
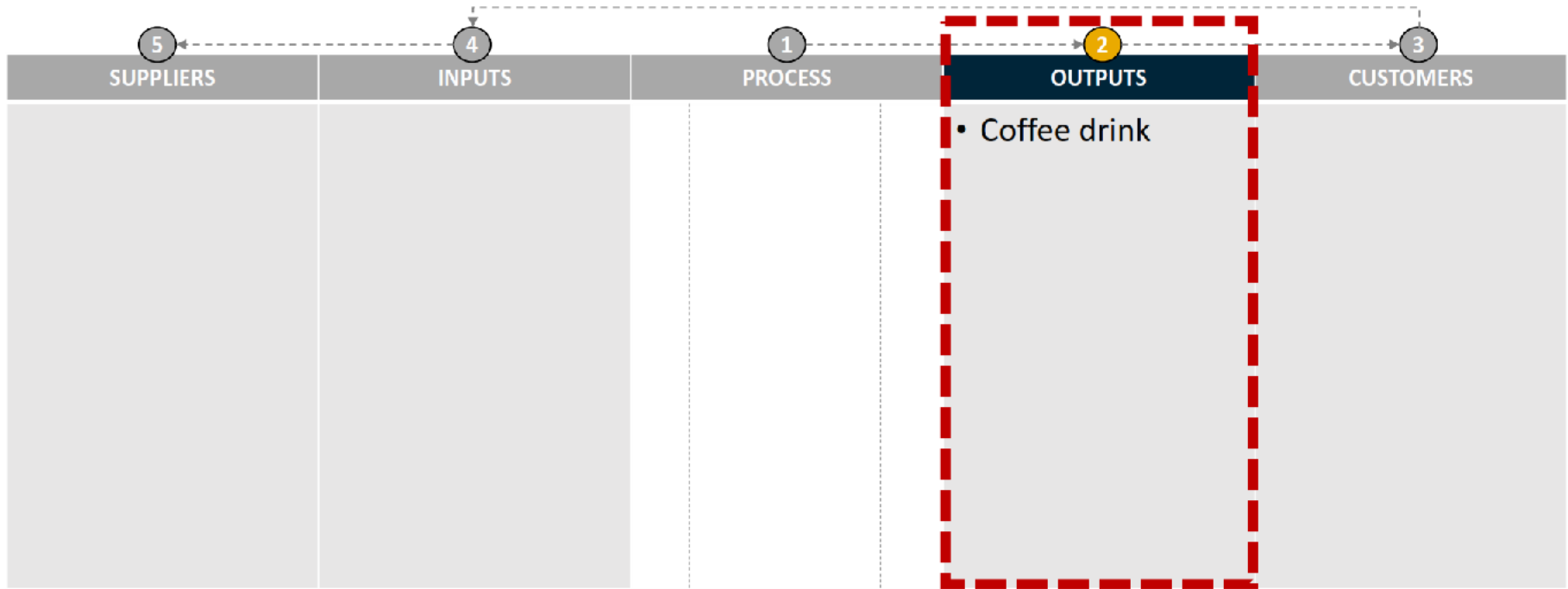
SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



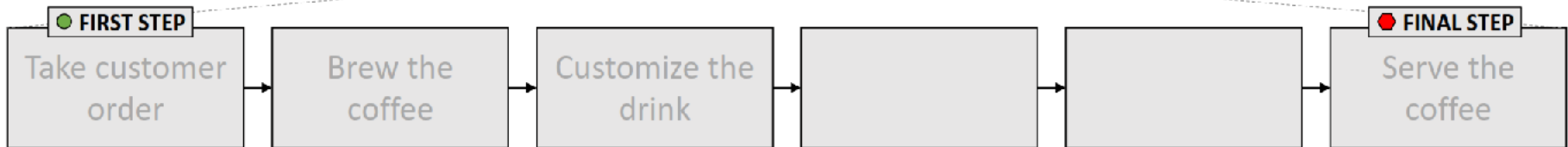
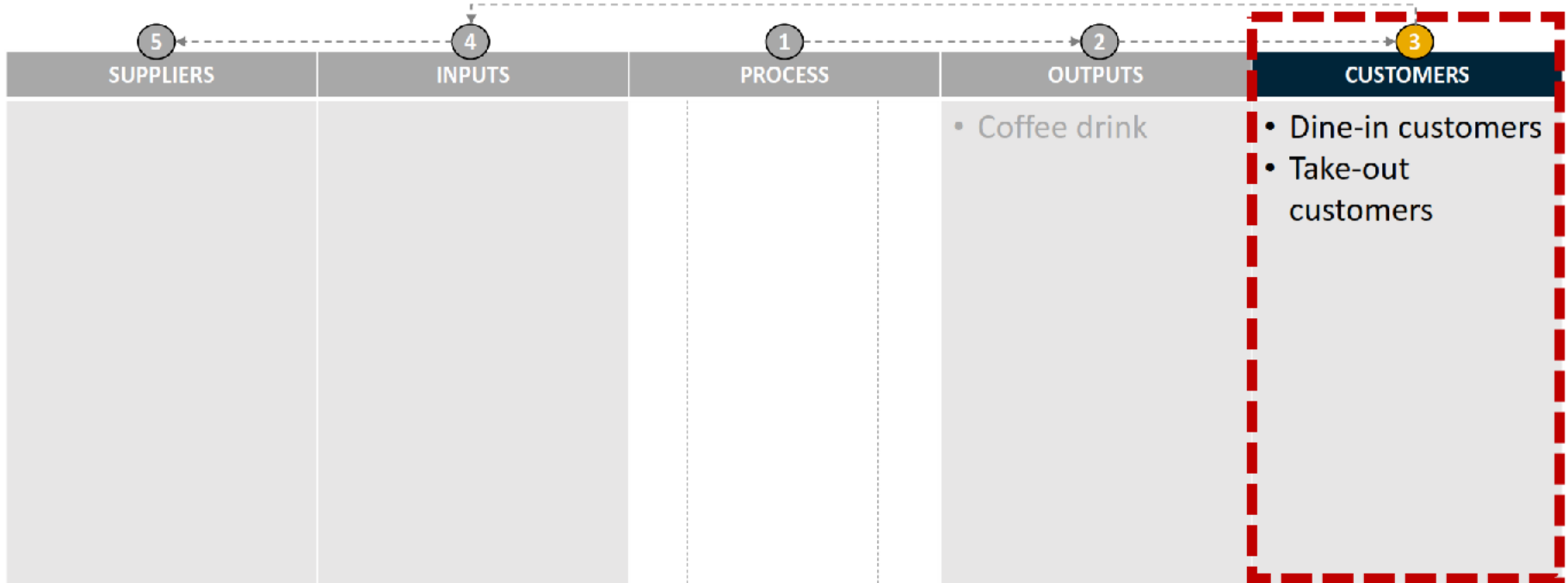
SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



SIPOC DIAGRAM

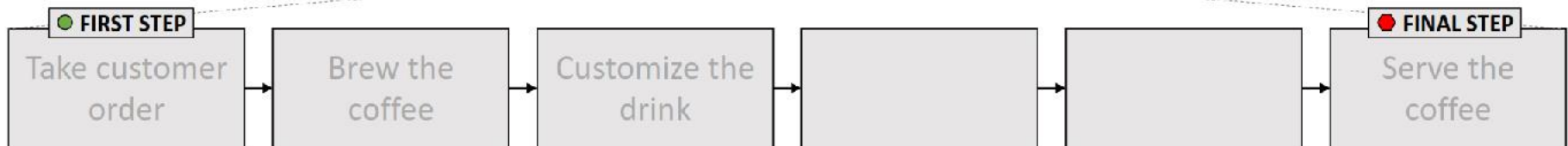
PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf

SIPOC DIAGRAM

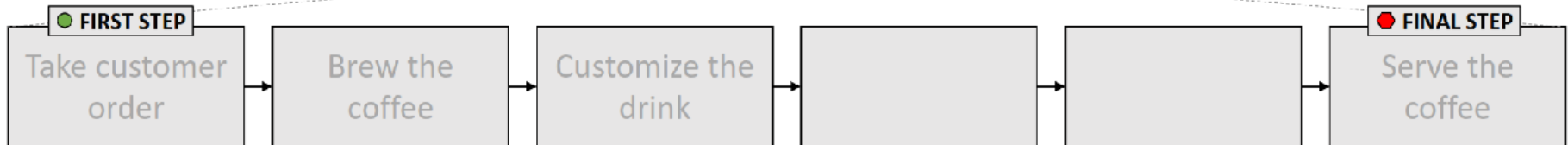
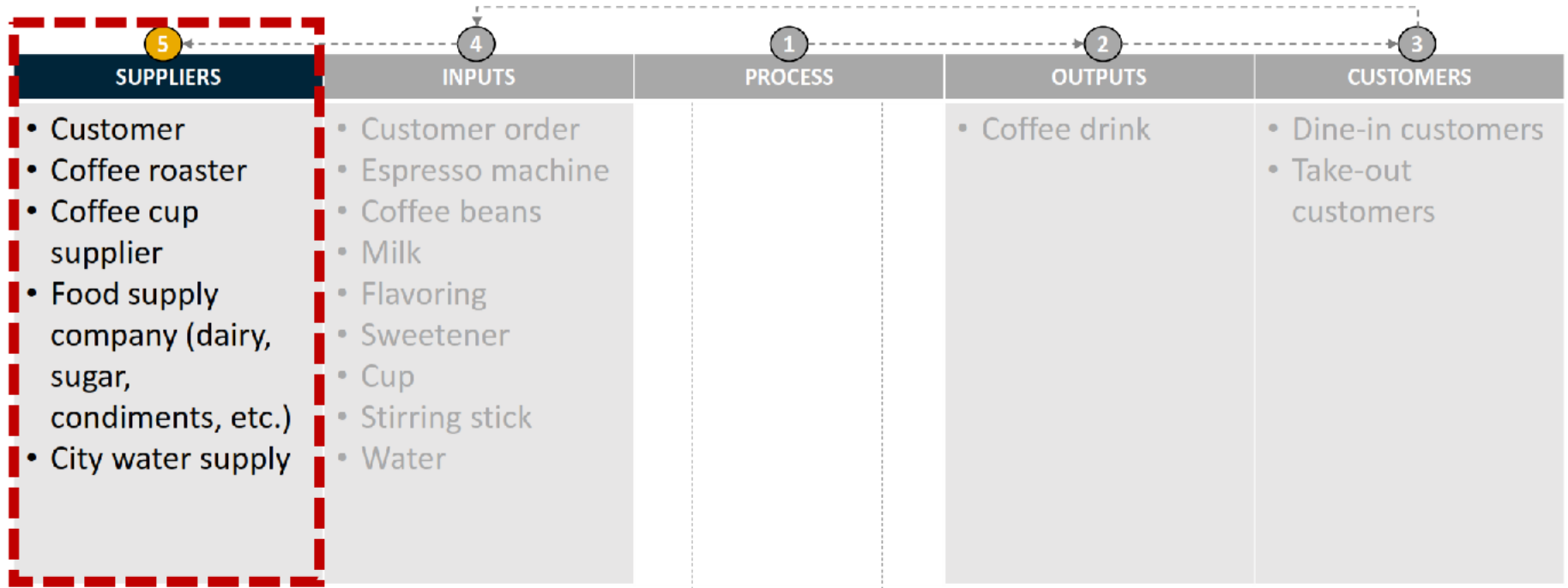
PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf

SIPOC DIAGRAM

PROCESS: Making a coffee drink



http://www.oe.gatech.edu/sites/default/files/documents/po_oe_2018_presentation.pdf