



Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı


Kalite Yönetimi ve ISO 9001 : 2015 Farkındalık Toplantısı

Gökhan Mehmet BALLI
Şef

➤ KALİTE KAVRAMI

Kalite kavramı, insanların ve sistemlerin sıfır hata yapma isteği ile mükemmele ulaşma arzusundan doğmuş olup çok değişik tanımlara sahiptir.

Kalite : Bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır.

- 
- ✓ Kalite, müşteri memnuniyetidir.
 - ✓ Kalite, verimliliklidir.
 - ✓ Kalite, bir hayat felsefesidir.
 - ✓ Kalite, bir yaşam tarzıdır.

Kalite denildiği zaman genellikle “mal ve hizmet kalitesi” ya da “ürün kalitesi” anlaşılmaktadır.

Ürün kalitesi esasen sonuçtur. Bu sonucu belirleyen başlıca kalite unsurları ;

» Liderlik Kalitesi

» Donanım Kalitesi

» Yönetim Kalitesi

» İş Kalitesi

» İnsan Kalitesi

» Hizmet Kalitesi

» Sistem Kalitesi

» İletişim Kalitesi

» Süreç Kalitesi

» Hedeflerin Kalitesi

➤ KALİTENİN AVANTAJLARI

- ✓ 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

➤ **ISO 9001 NEDİR ?**

- ISO 9001:2015 etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır.
- Kuruluş Bu standartların şartlarını sağladığı takdirde ISO 9001 belgesi alabilir.
- ISO 9001 standartları her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilip uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılmaktadır.

Bize Ne Kazandıracak ?

- Daire Başkanlığımız hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim hizmetine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğunun ve hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlayabileceğinin güvencesidir.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, PUKO adı verilen ;

✓ Planla

✓ Uygula

✓ Kontrol et

✓ **Önlem Al** döngüsüne dayanmaktadır.

Etkin bir siteme sahip olmak için iyi bir dokümantasyona Sahip
Olmak Gereklidir.

- **YAZDIĞINI YAP ,**
- **YAPTIĞINI YAZ.**

NELER YAPTIK

- **Görev Tanımlarımızı Yeniden Oluşturduk,**
- **İş Süreçlerimizi Oluşturduk,**
- **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetleri Belirledik,**
- **Formlarımızı Güncelledik,**
- **Organizasyon Şemalarımızı Hazırladık,**
- **Süreç Performans İzleme Karnesi oluşturduk,**
- **Web Sayfamızı Güncelledik,**
- **Risk ve Fırsatlarımızı Belirledik.**

UNUTMAMALİYİZ Kİ ;

- Kalite, bir kurumda herkesin işidir,
- Kalite Doküman Fazlalığı Değildir,
- Kalite Uyulması Gereken Minimum Şartları Belirler,
- Kalite Yönetime Etkin Veri Akışını Sağlar,
- Kalite Sistemli Çalışma Metodudur.

Katkılarınızdan Dolayı Teşekkürler.