

# RİSK TEMELLİ PROSES YÖNETİMİ EĞİTİMİ

# EĞİTİMİN AMACI

## Eğitimin Amacı

- TS EN ISO 9001:2015 “Kalite Yönetim Sistemi “ standardı kapsamında, **risk temelli düşünce yaklaşımı ve risk yönetiminin** anlaşılması
- Uygulamaya yönelik örneklerin paylaşılması ve pratik çalışmaların yapılması

# **TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

# RİSK TEMELLİ DÜŞÜNCE YAKLAŞIMI

## Risk tanımı

Riskin ve risk yönetiminin birçok tanımı vardır. ISO Rehber 73'de (Risk Yönetimi Sözlüğü) ortaya konulan **risk tanımı; Belirsizliklerin hedefler üzerindeki etkisi' dir.**

**Bu etkinin pozitif, negatif veya beklenenden sapma olabileceğini; riskin genellikle olaylardaki ve durumdaki değişimler veya sonuçlar tarafından betimlendiğini belirtmektedir.**

Bu tanım riski hedeflerle ilişkilendirmiştir. Bu yüzden riskin tanımı ancak Kuruluşun hedefleri detaylı ve tamamen tanımlandığında kolaylıkla uygulanabilir.

## Risk tanımı- 2

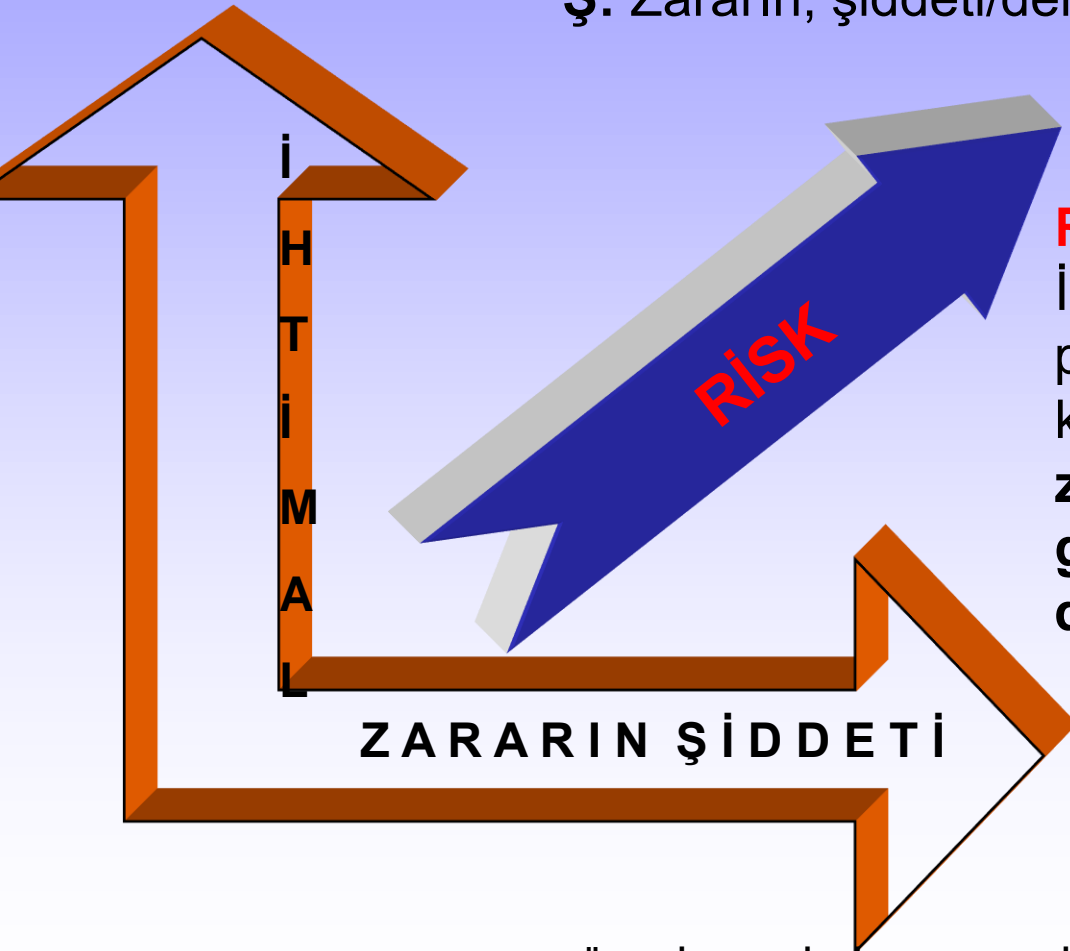
**Risk:** İşlemlerde/proseslerde/belirsizlikte, potansiyel durumlarda kaynaklanan, **kayıp ve zararlı sonuçların meydana gelme ihtimali ile zarar verme derecesinin** bileşkesidir.

## Risk tanımı- 2

$$\text{Risk (R)} = \text{İ} \times \text{Ş}$$

İ : İhtimal

Ş: Zararın, şiddeti/derecesi/büyüklüğü



### **Risk:**

İşlemlerde/proseslerde/belirsizlikte, potansiyel durumlarda kaynaklanan **kayıp ve zararlı sonuçların meydana gelme ihtimali ile zarar verme derecesinin** bileşkesidir.

# ISO 9001:2015 ve RİSK

## Neden Risk Temelli Düşünmeliyiz?

### KYS içerisinde riskin ele alınması;

- Bütünleyicidir,
- Tamamlayıcıdır,
- Hedefe ulaşma olasılığını artırır,
- Yönetimi geliştirir,
- İyileşmede **proaktif kültür** sağlar,
- Yasal ve düzenleyici şartlara uyuma yardımcıdır,
- Ürün ve hizmet kalitesinde sürekliliği sağlar,
- Müşteri güven ve memnuniyetini artırır.



# PLANLAMA

## ISO 9001 Madde 0.3.3 Risk Temelli Düşünme. Devamı- 1

**Fırsatlar**, amaçlanan bir sonuca erişmek için olumlu bir durumun sonucu olarak ortaya çıkabilir.

- Kuruluşun müşterileri etkilemesi,
  - Yeni ürün ve hizmetler geliştirmesi,
  - Atığı azaltması,
  - Verimliliği artırmasına,
- katkı sağlar.

**Fırsatları belirleme faaliyetleri**, ilgili risklerin değerlendirmelerini de kapsayabilir. **Risk, belirsizliğin etkisidir** ve böyle bir **belirsizlik olumlu veya olumsuz etkilere sahip olabilir**. Bir riskten kaynaklanan olumlu bir sapma, fırsat oluşturabilir ancak riskin bütün olumlu etkileri fırsat ile sonuçlanmaz.

## 6. PLANLAMA (DÜKEK)

### 6.1. RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

#### 6.1.1 Üniversitemizde riskleri değerlendirmek için Risk Analiz

Prosedürü oluşturulmuş (KGK-PRD-006) tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları iç ve dış konular ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir.

Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar:**

Risk Analiz Prosedürü : KGK-PRD-006

Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu : KGK-FRM-033

## 6. PLANLAMA (DÜKEK)

- a) KYS'nin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence verme,
- b) İstenen etkileri geliştirme,
- c) İstenmeyen etkileri önleme veya azaltma,
- d) İyileştirmeyi sağlama, konularında gereken risk ve fırsatlar belirlenmektedir.

Riskler ile ilgili iyileştirme faaliyetleri düzeltici faaliyet prosedürüne göre yürütülmektedir. Fırsatlar ise **Stratejik Plana** uygun olarak üniversitenin yetkili kurullarında ele alınarak değerlendirilmektedir.

# DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ

## 1. AMAÇ

Üniversitemizde yasal şartlar dikkate alınarak kurulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) **yeterliliği, uygunluğu, etkinliği ve sürekliliğinin sağlanması** ile ürün kullanımı ve hizmet gerçekleştirilmede ortaya çıkan veya çıkması düşünülen **riskleri değerlendirmeye** yönelik yöntemlerin belirlenmesidir.

# DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ

## 2. KAPSAM

Üniversitemizde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamındaki **tüm birimleri** kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulamasından **birim yöneticileri**, birimde görev yapan **bütün personel** ayrıca KYS kapsamında belirlenen **prosesleri yürüten personel** uygulamadan sorumludur.

# DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ (devamı-1)

## 4. TANIMLAR

Bu prosedürde geçen;

**Risk:** Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisini,

**Fırsat:** Riskin olumlu yanları ve sağlayabileceği olası kazançları,

**Tehdit:** Riskin olumsuz yanları ve neden olabileceği olası kayıpları,

**Olasılık:** Bir olayın belirli bir zaman diliminde gerçekleşmesi durumunu,

**Etki:** Bir olayın meydana gelmesi halinde, hedef ve faaliyetler üzerinde yaratacağı sonucu,

**Risk Sahibi:** Bir riski yönetmek için sorumluluk ve yetki sahibi olan kişi veya birim,

**Risk Belirlenmesi:** Riskleri bulma fark etme ve tanımlama süreci,

**Risk Kaynağı:** Tek başına veya birleşik olarak özünde riske yol açma potansiyeli olan unsur,

**Risk İştahı:** Takip etme veya sürdürme arzusunda olunan risk miktarı ve tipini,

## DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ (devamı-2)

### 4. TANIMLAR

**Risklere Cevap Verilmesi:** Riski değiştirme (riskten kaçınma, risk kaynağını ortadan kaldırma, olasılığı değiştirme, riski diğer taraflarla paylaşma vb.) sürecini,

**Risk Toleransı:** Kuruluş veya paydaşların hedeflerini gerçekleştirmek için risk işlemeden sonra risk taşımaya hazır olma durumunu,

**Risk Tutumu:** Kuruluşun riski değerlendirmek ve neticesinde takip etmek, kabul etmek, almak ve ondan kaçmak ile ilgili yaklaşımını,

**Risk Seviyesi/Derecesi:** Sonuçların ve olasılığının birleşimi ile ifade edilen, riskin büyüklüğü veya risklerin birleşimi,

**Risk Analizi:** Riskin doğasını anlama ve risk seviyesini belirleme sürecini,

**Risk Değerlendirme:** Hedeflerin elde edilmesine yönelik olan risklerin tanımlanması ve analiz edilmesini ifade eder.

**Proses /Birim Adı:** İlgili proses /birim adı yazılır.

## DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ (devamı-3)

### 4. TANIMLAR

**Bulunduğu Bölüm-Faaliyet:** Riskin bulunduğu bölümü ve yapılacak faaliyetleri gösterir.

**Tehlike Kaynağı:** Riski oluşturan bütün etkenler.

**Mevcut Kontrol Tedbirleri:** Riski bertaraf etmek için yapılacak olan faaliyetleri bildirir.

**Risk Puanı:** Etki puanı ile olasılık puanı çarpılarak bulunan puandır.

**Yapılacak Faaliyet:** İyileştirme için yapılacak faaliyetleri belirtir.

**Düzeltilici Faaliyet No:** Risk için düzeltilici faaliyet formu oluşturulmuş ise onun numarasını belirtir.

**Termin:** Düzeltilici faaliyetin ne zaman tamamlanacağını ifade eder.

**Sonuç:** Hedeflerin elde edilmesine yönelik risklerin tanımlanması ve analiz edilmesinden sonra ortaya çıkan sonucu ifade eder.



# DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ (devamı-4)

## 5. UYGULAMA

**5.1 Riskleri Belirleme Faaliyetleri** KYS'nin istenen sonuçlara ulaşması için güvence vermek, olumlu etkileri artırmak, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak ve iyileştirmeyi hayata geçirmek için belirlenir.

## 5.2 Riskleri Belirleme Şekilleri

Riskler aşağıdaki yöntemlerden biri veya birkaçı kullanılarak belirlenir:

- Beyin fırtınası
- Mülakatlar ve Atölye Çalışmaları
- Odak Gurubu
- Dâhili Analiz
- Eski Veriler
- İş Akış Analizi
- Uyarıcı Gösterge
- Proses Sorumluları Tarafından Puanlama ve Riski Değerlendirme

## DÜKEK-RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ (devamı-5)

### 5.UYGULAMA

#### 5.3 Proses Sorumluları Tarafından Riskin Puanlanması ve Risk Değerlendirmesi

**Risklerin değerlendirilmesi**, idarenin daha önceden belirlemiş olduğu **amaç ve hedeflerine** ulaşmasını etkileyebilecek beklenen ve beklenmeyen herhangi bir faktörün analiz edilerek etki ve olasılık açısından değerlendirilmesidir.

Her riskin olma olasılığı ve etkisinin hesaplanması ile her bir risk için risk puanı bulunur. Daha önceden tespit edilmiş olan riskler gerçekleşme durumu ve gerçekleşmesi halinde hedef ve faaliyetler üzerindeki yaratacağı sonuçlar açısından değerlendirilir. Risklerin olasılık ve etki açısından 1-5 arasında hangi değeri aldığı belirlenip Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu'na (KGK-FRM-033) kaydedilir.

## Risk İştahu

Bir Kuruluşun takip etme veya sŸrdŸrme arzusunda olduğu risk miktarı ve tipi.

[TS ISO Guide 73:2012]

## Risk İştahu

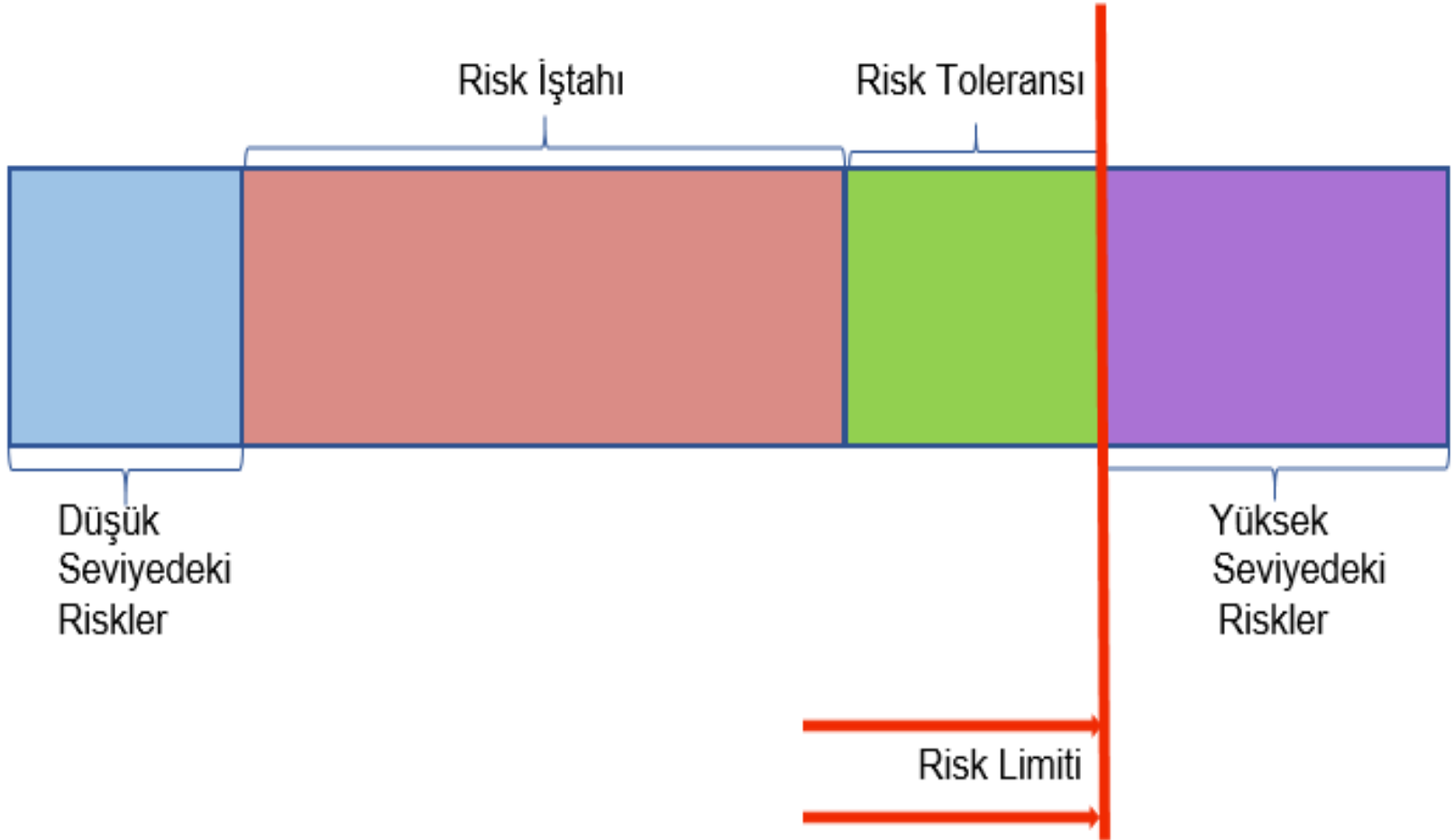
Kuruluş tarafından **seviye** ve **niteliği** kabul edilebilir risk.

## Risk Toleransı

Kuruluşun veya paydaşların **hedeflerini gerçekleştirmek için** risk işlemeden sonra **risk taşımaya hazır olma** durumu.

[TS ISO Guide 73:2012]

# Risk Toleransı ve Risk İştahı



## **Risk Tutumu**

Kuruluşun riski değerlendirmek ve neticesinde takip etmek, kabul etmek, almak ve ondan kaçınmak ile ilgili yaklaşımı.

[TS ISO Guide 73:2012]

## **Risk Yönetim Süreci**

Yönetim politikaları, prosedürleri ve uygulamalarının iletişim, danışma, kapsam oluşturma, riskinin belirlenmesi, analizi, değerlendirilmesi, ele alınması, izlenmesi ve gözden geçirilmesi faaliyetlerine sistematik bir şekilde tatbik edilmesi.

[TS ISO Guide 73:2012]

## Risk Değerlendirme

Riskin ve/veya onun büyüklüğünü **kabul edilebilir** veya **tolere edilebilir olup olmadığını** belirlemek için risk analizi sonuçlarının risk kriterleri ile karşılaştırılması süreci.

**Not** - Riskin değerlendirilmesi, riskin ele alınması hakkındaki karara yardımcı olur.

[TS ISO Guide 73:2012]

## Risk değerlendirme- 2

**İşlemlerde/proseslerde**, potansiyel durumların **riske dönüşmesine** yol açan faktörler **analiz edilerek** **derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin** **kararlaştırılması** amacıyla yapılması gerekli çalışmalardır.

## Risk İşleme

Riski değiştirme süreci.

### Not 1 – Risk işleme aşağıdakileri gerektirebilir:

- Riske neden olan faaliyete başlamama veya devam etmemeye karar vererek **riskten kaçıma**,
- Bir fırsatı takip etmek için **risk alma** veya artırma,
- Risk kaynağını **ortadan kaldırma**,
- İhtimali **değiştirme**,
- Sonuçları **değiştirme**,
- Riski diğer taraf veya taraflarla **paylaşma**,
- Bilinçli kararlarla **riski sürdürme**.

[TS ISO Guide 73:2012]

**Not 2** – Negatif sonuçlarla uğraşan risk işleme bazen “ riski yumuşatma”, “riski ortadan kaldırma”, “riski önleme” ve “riski azaltma” olarak adlandırılır.

**Not 3** – Risk işleme yeni riskler yaratabilir veya var olan riskleri değiştirebilir.

[TS ISO Guide 73:2012]



## Riskin Belirlenmesi

Kuruluş riskin kaynaklarını, etki alanlarını, olayları ve bunların sebepleri ve muhtemel sonuçlarını belirlemelidir.

**Bu adımın amacı, hedeflerin** gerçekleştirilmesini sağlayabilen geliştirebilen, önleyebilen, bozabilen, hızlandırabilen veya geciktirebilen olaylara dayanan kapsamlı bir risk listesini oluşturmaktır. Bir fırsatı takip etmeyen riskleri belirlemek önemlidir.

Kapsamlı belirleme kritiktir, çünkü bu aşamada belirlenmeyen risk sonra yapılacak analizlerde de dikkate alınmayabilecektir.

[TS ISO Guide 73:2012]

## Riskleri Belirleme Şekilleri

- Beyin Fırtınası
- Mülakatlar ve Atölye Çalışmaları
- Odak/Çalışma Grubu
- Olay Envanteri
- Dahili Analiz
- Eski Veriler
- İşlem Akış Analizi
- Uyarıcı Gösterge
- Prosee Sorumluları Tarafından Puanlama ve Risk Değerlendirme

## **Mülakatlar ve Atölye Çalışmaları**

Kurum içinden veya dışından, yönetici ve personelin tecrübe ve bilgi birikiminden faydalanma amacıyla yapılan çalışmalardır.

## Odak Grubu

5-9 kişi ile yapılan ve beyin fırtınası şeklindeki fikir yürütme ve tartışmaları içeren çalışmalardır. Odak grubundaki tartışmalarda mülakat ve atölye çalışması sonuçları önemli bir temel oluşturmakla birlikte, bunlar dışında yeni fikirler de ele alınır. Bu çalışmalar mülakat ve atölye çalışmalarında elde edilen sonuçların pekiştirilmesi için önemli bir işlev görür.

## **Olay Envanteri**

Benzer kurumlarda gözlemlenen olayların ayrıntılı listesinden oluşur.

## **Dahili Analiz**

Birimlerin personel toplantıları aracılığı ile yaptıkları müzakerelerdir.

## **Eski Veriler**

Geçmişte yaşanmış olayların sebep ve kökenlerinin araştırılmasıdır.

## **İşlem Akış Analizi**

Girdiler, görevler, sorumluluklar ve çıktıların bir süreç olarak ele alınıp incelenmesidir.

## **Uyarıcı Gösterge**

Daha önceden belirlenmiş olan ve aşılması halinde yönetimi harekete geçirecek olan, sayısal ya da sayısal olmayan eşik değerlerdir.

## RİSK DEĞERLENDİRME METOTLARI

Risk ve fırsatların bütün kuruluşlar için farklılık göstermesine bağlı olarak, risk yönetimine dair formal bir model önerilmemektedir.

Bugün **dünyada 150'den fazla Risk Değerlendirme Metodu'** nun varlığından söz edilmektedir.

### **Bu Risk Değerlendirme Metotları;**

- Nicel /Sayısal / Kantitatif Risk Değerlendirme Metotları,
  - Nitel /Sayısal Olmayan / Kalitatif Risk Değerlendirme Metotları
  - Karma Risk Değerlendirme Metotları
- olarak sınıflandırılabilir.

Bu risk değerlendirme metotlarından bazıları aşağıda verilmiştir.

# 1. MATRİS METODU

Kullanımı kolay ve uygulaması en yaygın metotlardan birisidir. Bu metot diğer bir çok metodun temelini teşkil eder.

**Risk Değeri/Seviyesi:  $R = İ \times Ş$**  formülü ile elde edilir.

**İ= Olma ihtimal**

**Ş= Risk ortaya çıktığında vereceği zararın/etkinin şiddeti**

Bu risk değerlendirme metodolojisi, **geçmişte yaşanmış riskler dikkate alınarak ve işyeri/sektör istatistikleri kullanılarak** yapılan tekniktir.



2. FİNE- KİNNEY METODU
3. OLASI HATA TÜRLERİ VE ETKİ ANALİZİ
4. KONTROL LİSTELERİ - ÇEKLIST METODU
5. TEHLİKE ve ÇALIŞABİLİRLİK ANALİZİ- HAZOP
6. HATA AĞACI ANALİZİ (FAULT TREE ANALYSIS- FTA
7. OLAY AĞACI ANALİZİ (EVENT TREE ANALYSIS- ETA
8. PROSES / SÜREÇ TEHLİKE ANALİZİ- PHA
9. NEDEN SONUÇ ANALİZİ- BALIK KILÇIĞI
10. OLURSA NE OLUR- WHAT İF

Proses Riskleri Değerlendirmesi 5' li matris yöntemi ile yapılmaktadır.

**Proses Risk Değerlendirme ve Derecelendirilmesi:**

**I. Adım:** Faaliyetlerin Belirlenmesi

**II. Adım:** Proseslerin/süreçlerin (risk kaynağının) belirlenmesi

**III. Adım:** Risklerin belirlenmesi

**IV. Adım:** İhtimalin belirlenmesi = ( İ )

**V. Adım:** Risk ortaya çıktığında vereceği zararın/etkinin şiddetinin belirlenmesi= (Ş)

**VI. Adım:** Risklerin Değerlendirilmesi = ( R )

**VII. Adım:** Sonuçlara karar verilmesi ve yapılacak çalışmalar.

<b>İhtimal Tanımı = (İ)</b>	<b>Açıklama</b>
<b>Çok Düşük (1)</b>	<b>-Risk durumunun gerçekleşmesi söz konusu değil, istisnai durumlarda</b>
<b>Düşük (2)</b>	<b>-Risk durumu ancak çok özel koşullar altında söz konusu olabilir. -Benzer kurum/bölüm/süreçlerde ancak çok özel durumlarda gerçekleşti. -Ortam gerçekleşmesi için uygun değil.</b>
<b>Orta (3)</b>	<b>-Risk ancak belirli durumlarda gerçekleşebilir -Benzer kurum/bölüm/süreçlerde belirli durumlarda gerçekleşti, -Ortam gerçekleşmesi için uygun olabilir.</b>
<b>Yüksek (4)</b>	<b>-Risk durumu birçok kez gerçekleşti. -Benzer kurum/bölüm/süreçlerde gerçekleşti. -Ortam gerçekleşmesi için son derece uygun.</b>
<b>Çok Yüksek (5)</b>	<b>-Risk durumu birçok kez gerçekleşti ve şu anda da gerçekleşiyor.</b>

## V. Adım: Risk ortaya çıktığında vereceği zararın/etkinin şiddetinin belirlenmesi= (Ş)

Zararın/Etkinin Tanımı= (Ş )	Açıklama
Çok Düşük (1)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmetin çok kısa süreli ve telafi edilebilir gecikmeler olması,</li><li>• Önemli olmayan finansal kayıplara yol açacak durumlar,</li><li>• İtibar kaybı yaratmayacak durumlar,</li><li>• Medyaya yansımamak,</li><li>• Taraf olunan ulusal veya uluslararası bir organizasyonda sahip olunan sertifika konusunda etkisinin olmaması.</li></ul>
Düşük (2)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmette kısa süreli gecikmeler olması,</li><li>• Önemli olmayan finansal kayıpları,</li><li>• İtibar kaybına yol açmayacak durumlar,</li><li>• Yerel medyaya olumsuz yansıma.</li></ul>
Orta (3)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmetin bir aya kadar aksaması</li><li>• Önemli finans kayıpları</li><li>• İtibarın kaybolmasına yol açacak durumlar</li><li>• Ulusal medyaya kısa vadeli olumsuz olarak yansımak</li></ul>

## V. Adım: Risk ortaya çıktığında vereceği zararın/etkinin şiddetinin belirlenmesi= ( \$ )

Zararın/Etkinin Tanımı= ( \$ )	Açıklama
<b>Yüksek (4)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hizmetin bir dönem aksaması</li><li>- Ciddi finans kayıpları</li><li>- İtibarın zayıflaması</li><li>- Uluslararası medyada olumsuz olarak kısa süre yansımak</li></ul>
<b>Çok Yüksek (5)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmetin yapılamaması veya bir sonraki yıla kalması,</li><li>• Çok ciddi finansal kayıp,</li><li>• Ciddi itibar kaybı,</li><li>• Uluslararası medyada uzun süreli olumsuz olarak yer almak,</li><li>• Taraf olunan ulusal veya uluslararası bir organizasyonda hak kaybına uğranması sertifika iptali veya önemli cezai yaptırım uygulanması</li></ul>

## **VI. Adım: Risklerin Değerlendirilmesi = ( R )**

**R** = Risk

**İ** = Olma **ihtimali**

**Ş** = Olduğunda vereceği zararın/etkinin **şiddeti**

$$\mathbf{R = İ \times Ş}$$

## VII. Adım: Sonuçlara karar verilmesi ve yapılacak çalışmalar:

**RİSK MATRİSİ, R = İHTİMAL (İ) x ŞİDDET (Ş)**

Şiddet/Etki (Ş)					
İhtimal/ Olasılık (İ)	Çok Düşük (1)	Düşük (2)	Orta (3)	Yüksek (4)	Çok Yüksek (5)
Çok Düşük (1)	Düşük	Düşük	Düşük	Düşük	Düşük
Düşük (2)	Düşük	Düşük	Düşük	Orta	Orta
Orta (3)	Düşük	Düşük	Orta	Orta	Orta
Yüksek (4)	Düşük	Orta	Orta	Orta	Çok Yüksek
Çok Yüksek (5)	Düşük	Orta	Orta	Çok Yüksek	Çok Yüksek

Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Düşük	Çok Düşük
20 - 25	15 - 19	9 - 14	5 - 8	1 - 4

## RİSK MATRİSİ. Devamı- 1

**SONUÇ**

**YAPILACAK ÇALIŞMALAR**

**ÇOK DÜŞÜK**

Belirlenen riskleri ortadan kaldırmak için ilave kontrol proseslerine ihtiyaç olmayabilir.

**DÜŞÜK**

**KABUL EDİLEBİLİR RİSK**

Belirlenen riskleri ortadan kaldırmak için ilave kontrol proseslerine ihtiyaç olmayabilir. Ancak mevcut kontroller sürdürülmelidir ve kontrollerin sürdürülebilirliği denetlenmelidir.

**ORTA**

**DİKKATE DEĞER RİSK**

Belirlenen riskleri düşürmek için düzeltici faaliyetler başlatılmalıdır. Bu bölgede faaliyete kontrol altında devam edilebilir.

**YÜKSEK**

**KABUL EDİLEMEZ RİSK**

Belirlenen riskleri bir sonraki eğitim dönemine kadar düşürmek için faaliyetler başlatılmalıdır. Ancak risk puanı bu bölgede olsa bile faaliyete yönetimin bilgisi dahilinde kontrol altında devam edilebilir.

**ÇOK YÜKSEK**

Belirlenen riskleri düşürmek için bir ay içerisinde faaliyetler başlatılmalıdır. Ancak risk puanı bu bölgede olsa bile faaliyete yönetimin kararı dahilinde kontrol altında devam edilebilir





# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE RİSK TANIMLAMA VE ANALİZ FORMU

**ÖRNEKTİR**

**Proses/Birim Adı:**

**Güncelleme Tarihi:**

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Ter min	Son uç
1												
2												
3												
4												
5												
6												

**KGK-FRM-033/00**

**Hazırlayan  
Birim Kalite Temsilcisi**

**Onaylayan  
Birim Yöneticisi**

**Sayfa No  
1/1**

## RİSK

- Tedarik edilen üründe hata olması
- Elektrik kesintisi (Ani Voltaj değışikleri, uzun süreli elektrik kesintisi)
- Personelin işe gelmemesi
- Kalibrasyon tarihinin gecikmesi
- Planlı bakımın gecikmesi veya aksaması
- Müşteri şikâyeti
- Öğrenci sayısının azalması ve tercih edilebilirliğin azalması
- Beklenen ara sıra sera gerçekleşen ekipman/makine bozulması
- Birim arşivinin olmayışı veya düzenli tutulmaması
- Danışmanların sorumluluklarını yerine getirmemesi
- Güvenlik zafiyeti

Geçmiş tecrübelerimize göre yaşadığımız ve periyodik olarak gerçekleşen, proses süreçlerine, çıktılarına, girdilerine zarar veren şeylerin tümüdür.

## MUHTEMEL RİSKLER

- Hava Durumu (Aşırı yağış, Düşük hava sıcaklığı, yüksek hava sıcaklıkları vb.)
- Personelin sorumluluk bilinci

Geçmiş tecrübelerimize göre yaşadığımız ve periyodik olarak gerçekleşen, proses süreçlerine, çıktılarına, girdilerine zarar veren şeylerin tümüdür.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE RİSK TANIMLAMA VE ANALİZ FORMU

**ÖRNEKTİR**

**Proses/Birim Adı:** \_\_\_\_\_ **Güncelleme Tarihi:** \_\_\_\_\_

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Termin	Sonuç
1	A Bölümü- Eğitim Öğretim											
2	B Bölümü - Araştırma Geliştirme											
3	C Bölümü- Satınalma											
4	D Bölümü - Arşiv											
5	E Bölümü -											
6	Bölümü-İdari işler											

**KGK-FRM-033/00**

**Hazırlayan**  
**Birim Kalite Temsilcisi**

**Onaylayan**  
**Birim Yöneticisi**

**Sayfa No**  
**1/1**



Proses/Birim Adı:

Güncelleme Tarihi:

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Termin	Sonuç
1	Fotokopi-yazıcı-tarayıcı eksikliği	Cihazın bulunmaması	Veri girdi-çıkışı alınamaması	Cihazın temini	4	4	16	Yüksek	Ebys ile talep		Mart - 2019	İş akışının hızlanması
2	Mali destek	Tanımlı materyalleri ve faaliyet aksamaması	Malzeme eksikliği	Talep	4	4	16	Yüksek	Bütçe talebi		Mart 2019	
3	Temizlik	Personel çalışma verimliliği	İşin aksamaması	Temizlik personeli talebi	4	4	16	Yüksek	Talep		Aralık 2018	

KGK-FRM-033/00

45

Hazırlayan

Onaylayan

Sayfa No



Proses/Birim Adı:

Güncelleme Tarihi:

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Termin	Sonuç
1	Eğitim Öğretim	Kadro bekleyen Dr. Araştırma görevlilerine kadronun açılmaması	1)Lisans program açma taleplerine YÖK tarafından izin verilmemesi 2)2) Dr. Araştırma Görevlilerinin memnuniyetsizliği ve motivasyonunun düşmesi 3) Eğitim öğretimde kalitenin düşmesi	Derslerin diğer mevcut öğretim üyeleri tarafından verilmesi	2	4	8	Düşük	Gerekli kadronun sağlanması		2018-2019 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Sonu	46



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE RİSK TANIMLAMA VE ANALİZ FORMU

**ÖRNEKTİR**

**Proses/Birim Adı:**

**Güncelleme Tarihi:**

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Ter min	Son uç
1												
2												
3												
4												
5												

**KGK-FRM-033/00**

**Hazırlayan  
Birim Kalite Temsilcisi**

**Onaylayan  
Birim Yöneticisi**

**Sayfa No  
1/1**



Proses/Birim Adı:									Güncelleme Tarihi:			
S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Ter min	Son uç
1	..... MYO	Elektronik Cihaz	Öğrenci işleri bilgisayar programının çökmesi ve içindeki bilgilerin silinmesi	İlgili personelin Bilgilendirilmesi	2	3	6	Çok Düşük	Bilgilerin Harici hard diske depolanması		2019 Yılı	
2	..... MYO	Akademik Personel	Sınav sonuçlarının zamanında ilan edilmemesi	İlgili program başkanlarının bilgilendirilmesi	2	2	4	Çok Düşük	Öğretim Elamanlarının konu ile ilgili bilgilendirilmesi		2019 Yılı	
3	..... MYO	Akademik Personel	Sınav tarihlerinin zamanında açıklanmaması	İlgili program başkanlarının bilgilendirilmesi	2	2	4	Çok Düşük	Öğretim Elamanlarının konu ile ilgili bilgilendirilmesi		2019 Yılı	





Proses/Birim Adı:									Güncelleme Tarihi:			
S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Ter min	Son uç
1	(Eğitim-Öğretim Faaliyeti)	Ulaşım Yetersizliği	Öğrencilerin derslere geç kalması nedeniyle Eğitim-Öğretim Faaliyetinin sağlıklı yürütülememesi	-	4	2	2	Düşük	Ulaşım olanaklarının artırılması			
2	....- Eğitim-Öğretim	Binanın Ana Elektrik Trafosunun rutubetten kaynaklı sık sık arızalanması	Elektrik trafosunun tesisatının yanması, ya da sık sık sigortalarının atmasından kaynaklı elektrik kesintisi	Trafo kabininin rutubetini almak için kış boyu iki elektrik sobası ile 7/24 saat çalıştırılarak rutubetin kuruması sağlanmaktadır	4	2	8	Düşük	Üst yönetimin, binanın bodrum katında bulunan elektrik trafosunu binanın dışına taşınması gerekmektedir.			



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE RİSK TANIMLAMA VE ANALİZ FORMU

**ÖRNEKTİR**

Proses/Birim Adı: \_\_\_\_\_ Güncelleme Tarihi: \_\_\_\_\_

S. No	Bölüm - Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Termin	Sonuç
1	...Uygulama ve Araştırma Merkezi	Kursiyer sayısının azalmasına bağlı olarak kurumun döner sermaye gelirlerinin azalması	-Kurum ihtiyaçlarını karşılama için kullanılan bütçenin azalması -Faal durumda personel faaliyetlerinin azalması	-Bim talep yoluyla bütün akademik ve idari personele kurslarla ilgili duyuruların yapılması, - Üniversite ve merkezimiz web sayfalarında kurslarla ilgili duyuruların yapılması -Bütün fakülterle afişlerin asılması -sosyal medya aracılığıyla kurslarla ilgili reklam ve tanıtımların yapılması -Diyarbakır'daki Suriye okulları ve ilgili kurum ve kuruluşların ziyaret edilmesi	2	3	6	Düşük	-Bütün fakülterle kurslarla ilgili tanıtıcı broşürlerin dağıtılması, -Fakülterde kursların tanıtımına yönelik stantların kurulması, -Merkezimiz yerleşkesinde kursları tanıtıcı pano kurulması - Öğrencilere kurslarla ilgili seminerler düzenlemesi		6 Ay Vizyon doğrultusunda 80 olarak belirlenen kursiyer sayısına ulaşmak	6 Ay



S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Ter min	Son uç
1	.....- Eğitim Öğretim/ Araştırma	Hava sıcaklık Değerlerini n aşırı düşmesi (Donma)	Cihaz ve/ veya Su Tesisatının Bozulması	-Gece boyunca ortam sıcaklığının 0 oC'nin altına düşmeyecek şekilde ısıtma ünitelerinin çalıştırılması,  -Su taşıyan cihazlardan suyun deşarj edilmesi	1	4	4	Çok Düşük	Dikkat! -Enerji merkezi- Birim Sek.leri -Lab. Sorumlular	1		
Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi					Onaylayan Birim Yöneticisi					Sayfa No 1/1		
										51		



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## KALİTE RİSK TANIMLAMA VE ANALİZ FORMU

**ÖRNEKTİR**

**Proses/Birim Adı:** \_\_\_\_\_ **Güncelleme Tarihi:** \_\_\_\_\_

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Termin	Sonuç
1	.....- Eğitim Öğretim/ Araştırma - geliştirme	Elektrik Kesintileri -Ani voltaj değişiklikleri  -Uzun süreli elektrik kesintileri	Cihazların bozulması	-Güç kaynağı -Jeneratör -Jeneratör yakıtı -Talimatlar	3	4	12	Orta	Dikkat! -- Teknisyen -Birim Sek.leri -Lab. Sorumlular	Faaliyet Başlatılır	3 ay	

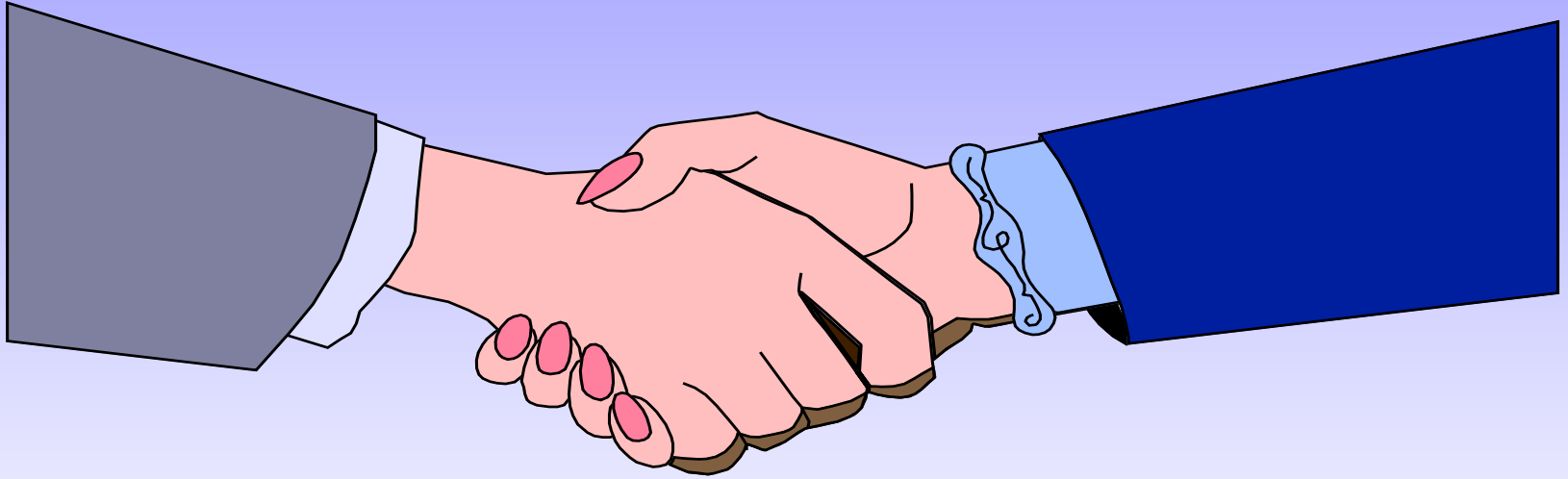
**Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi** \_\_\_\_\_ **Onaylayan Birim Yöneticisi** \_\_\_\_\_ **Sayfa No 1/1**



Proses/Birim Adı:

Güncelleme Tarihi:

S. No	Bölüm-Faaliyet	Tehlike Kaynağı	Risk	Mevcut Kontrol Tedbirleri	Olasılık	Etki	Risk Puanı	Risk Der.	Yap. Faaliyet	Düz. Faal. No	Termin	Sonuç
1	İhale Birimi / Teknik Şartnameler	Uzmanı Tarafından Hazırlanması Ayrıca Hazırlanan Teknik Şartnamede Belirtilen Kriterlerin Oluşturulmasından Yürürlükteki Mevzuatlar Dikkate Alınmaması	Mal Veya Hizmet Alımı İhalesine Ait Düzenlenen Teknik Şartnamenin Eksik Yanlış Veya Mevzuatta Aykırı Olarak Düzenlenmesi	Yürürlükteki Mevzuatlar Dikkate Alınarak Teknik Şartnamelerin İşin Uzmanına Hazırlatılması	2	5	10	Orta	Yürürlükteki Mevzuatlar Dikkate Alınarak Teknik Şartnamelerin İşin Uzmanına Hazırlatılması		1 Ay	



**SİSTEMİ BİRLİKTE GELİŞTİRMEYE  
HAZIRMISINIZ ?**

# DİNLEDİĞİNİZ VE İLGİNİZ İÇİN TEŞEKKÜRLER

