



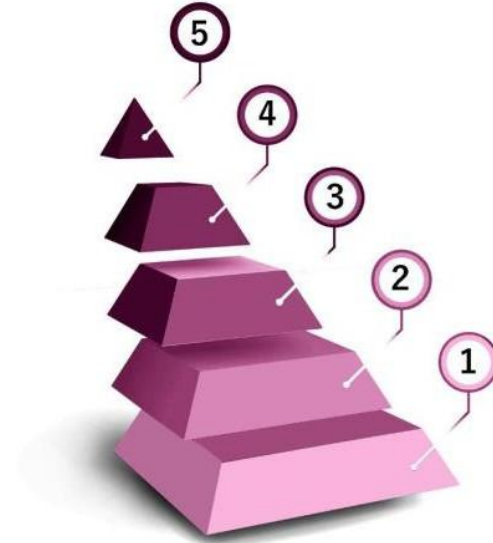
**DİCLE  
ÜNİVERSİTESİ**  
*Bilgi ve Medeniyetin Buluştuğu Üniversite*

# KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ VE PUKÖ DÖNGÜSÜ

Diyarbakır Sosyal Bilimler  
Meslek Yüksekokulu

# Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü

YÖKAK yukarıda belirtilen ana başlıkların ölçütlerinin yandaki puanlama anahtarına göre puanlanmasını beklemektedir.



## Örnek Gösterilebilir

5

İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

## Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

## Planlama ve Uygulama

3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

## Planlama

2

Planlama (tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmi uygulamalar bulunmaktadır.

## Çalışma Bulunmamaktadır

1

Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

Şekil 1. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarıyla Alt Ölçütlerin Olgunluk Düzeyinin Değerlendirilmesi

# Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI (PUKÖ) Döngüsü



1930'larda Shewhart tarafından bulunmuştur.

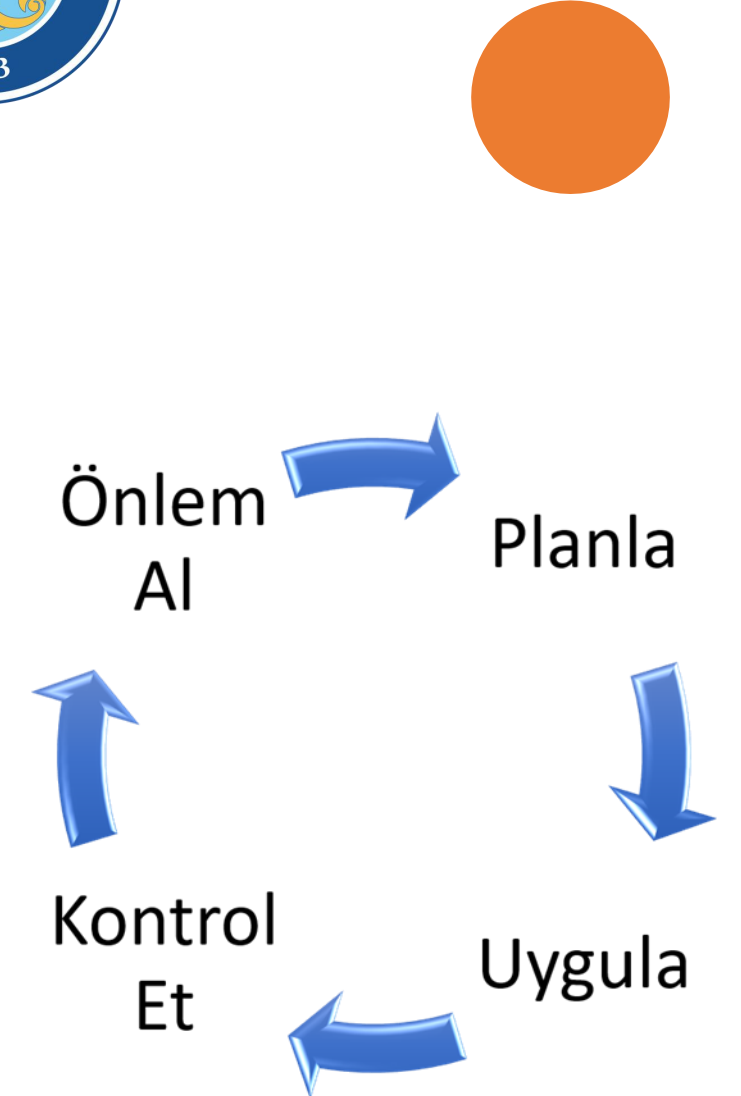
Deming tarafından geliştirilmiştir.

Deming döngüyü "Shewhart Döngüsü" olarak da adlandırmıştır.

Sonraki yıllarda "Deming Çarkı" ve "Deming Döngüsü" adıyla da anılmıştır.

Günümüzde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI basamaklarından dolayı "PUKÖ Döngüsü" olarak anılmaktadır. Amacı kurumda sürekli iyileştirmeyi sağlamaktır.

İkinci Dünya Savaşı sonrasında özellikle Japonya'daki başarılı uygulamaları Japon şirketlerin Dünya pazarında söz sahibi olmasını sağlamıştır.



## Planla Aşaması



- Problemler belirlenir.
- Durum analiz edilir, fırsatlar belirlenir.
- Önem derecesine göre iyileştirilmesi gereken noktalar sıralanır ve seçilir.
- Amaç ve hedefler belirlenir.
- Amaç ve hedeflere yönelik ölçütler ve standartlar belirlenir.
- İş birliği yapılacak paydaşlar belirlenir.
- Görev ve sorumluluklar paylaşılır.
- Risk analizi yapılarak olası riskler ve risk yönetimi stratejileri belirlenir.
- Kaynaklar güvence altına alınır.

## Uygula Aşaması

---

- Görev alacak personel, gerekiyorsa eęitilir.
- Süreç iyi bir şekilde tanımlanır ve prosedürler hazırlanır.
- Birimler arası koordinasyon sağlanır.
- Beklenmedik olaylar ve problemlerle, yeni öęrenilen bilgiler not edilir.



# Kontrol Et Aşaması

---



- Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı kontrol edilir.
- Planlanan hedeflerden sapmalar varsa düzeltici eylemler uygulanmalıdır.
- Kalite güvence standartları hazırlanır.

## Önlem Al Aşaması

---

- Projenin başarılı olup olmadığına karar verilir.
- Başarılıysa elde edilen kazanımları sürdürmek için gerekli önlemlerin alınması ve uygulamanın standartlaştırılması gerekir.
- Uygulama pilot bir uygulamaysa ve başarılı olduysa gerekli revizyonlarla birlikte daha geniş çerçevede uygulanmalıdır.
- Başarısız bir pilot çalışmaysa revizyonlarla birlikte yeni bir döngüye başlanabilir ya da proje terk edilebilir.



# PUKÖ Döngülerinde Sık Yapılan Hatalar

<u>Aşama</u>	<u>Hata</u>
<b>Planla</b>	Spesifik, ölçülebilir, kabul edilebilir, uygun ve zamanla sınırlanmış (SMART) hedeflerin konulmaması
	Mevcut durum analizini yetersiz yapılması
	Konulan hedeflerle koşulların uyuşmaması
	Çalışmanın engellerinin açıkça belirlenmemesi ve ortaya konulmaması
	Hatalı veri toplanması
	Araçların uygunsuz kullanımı
	Analiz yaparken yetersiz detaylandırma
	Alınacak önlemlerle temel sorun arasındaki zayıf ilişki
<b>Uygula</b>	Araçların yanlış uygulanması
<b>Kontrol Et</b>	Uygulama öncesi ve sonrasındaki sonuçların düzgün kontrol edilmemesi
<b>Önlem Al</b>	Süreci standartlaştırması esnasında kanıt kullanılmaması
	Öğrenme deneyimlerinin paylaşılmaması