

Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü

D.Ü. ZİRAAT FAKÜLTESİ PUKO DÖNGÜSÜ

Kalite Güvence Sistemi

- Kalite güvencesi bir ürün veya hizmetin kalite konusunda belirtilmiş gerekleri yerine getirmesinde yeterli güveni sağlamak için uygulanan planlı ve sistematik etkinlikler bütünüdür. Kalite gereksinimlerini nasıl karşılayacağı konusunda öngörülü (proaktif) yaklaşım kullanılarak, beklenen kalite gereksinimlerinin karşılanmasını güvence altına almayı amaçlar. Bu amaçla planlar yapılır, uygulanır, kontrol edilir ve önlem alınır (PUKÖ). Kalite güvencesi, mevcut kalite problemini tespit etmekten çok hata oluşumunu engelleyecek sistemleri kurarak hatayı oluşmadan engellemeye çalışır.
- PUKÖ döngüsü sistemdeki süreçlerinin düzgün ve sürdürülebilir Őekilde çalışmasını sağlamaktadır. PUKÖ döngüsü sistemi, fiziksel bir örnek olarak büyük ve derin ekmeceli evrak dolaplarında bir ekmece kapanmadan, bir diğerinin aılamamasına benzetilebilir; böylece dolabın ağırlıktan dolayı devrilmesine engel olunmaktadır. Ayrıca PUKÖ, sistemin iyileşmesini de sağlamaktadır.

PUKÖ Nedir?

- **William Deming**, modeli PUKÖ olarak popüler hale gelen bir öğrenme ve iyileştirme döngüsüne geliştirdi. Bu nedenle model “**Shewhart Döngüsü**” veya “**Deming Döngüsü**” olarak da bilinir.
- (PÜKO), ekiplerin tekrar eden hatalardan kaçınmalarını ve süreçleri iyileştirmelerini sağlayan basit bir dört aşamalı yöntemdir.
- **PUKÖ Döngüsü**, ürünleri, kişileri ve hizmetleri sürekli iyileştirmek için yinelemeli bir yaklaşımdır. Bugün Yalın yönetim olarak bilinen felsefenin ayrılmaz bir parçası oldu. Model, çözümlerin test edilmesini, sonuçların analiz edilmesini ve sürecin iyileştirilmesini içerir.



Planla-Uygula-Kontrol Et Önlem Al (PUKÖ döngüsü)

Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al Döngüsü, kısaca PUKÖ döngüsü olarak bilinir.

PUKÖ döngüsünün adımları şunlardır;

- Planla: Sistemin ve proseslerin amaçlarını, müşteri şartları ve kuruluşun politikası ile uyumlu olacak sonuçları ortaya koyacak kaynakları oluşturma, riskleri ve fırsatları belirleme aşamasıdır.
- Uygula: Planlananların yerine getirilme aşamasıdır.
- Kontrol et: Prensipler, amaçlar, şartlar ve planlanan faaliyetler doğrultusunda prosesleri, son ürünleri ve hizmeti izleme, ölçme ve sonuçları raporlama aşamasıdır.
- Önlem Al: Performansı iyileştirmek için gerekli aksiyonu alma aşamasıdır.

PUKÖ Hangi Hallerde Kullanılır?

- Sürekli iyileştirme için
- Yeni bir gelişim projesine başlarken
- Herhangi bir değişim projesi uygulanırken
- Süreçleri iyileştirirken
- Yeni süreç tasarımı yaparken
- Bir problem çözüleceęi zaman

Üniversitelerde PUKÖ Döngüsü

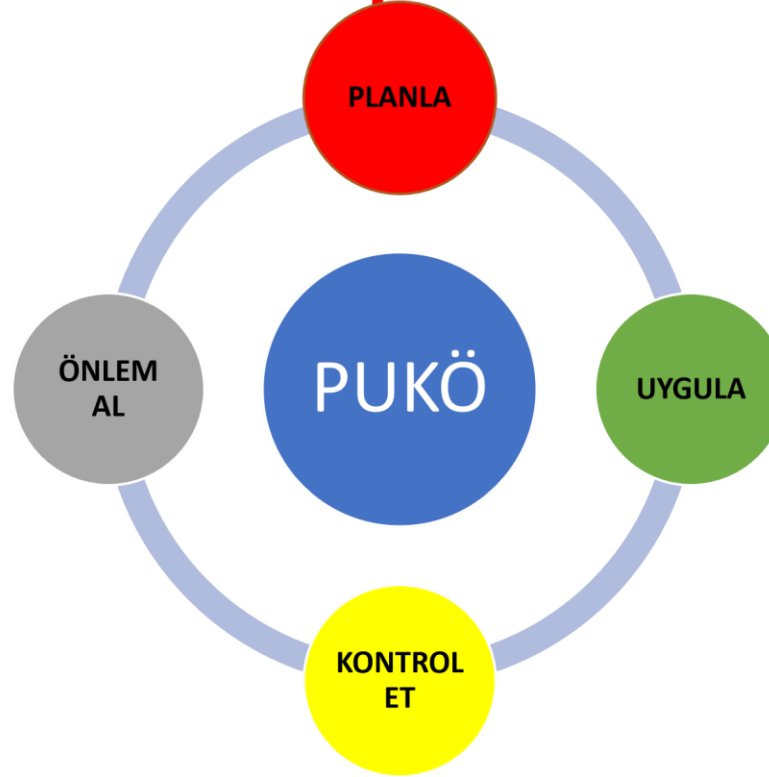
Kalite güvence sistemi yönetiminde PUKÖ döngüsü **yönetişim sistemi, eğitim öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve uluslararasılaşma** süreçlerinde uygulanır. Bu işleyişe göre iç denetim planlanır. En az yılda bir kere olmak üzere iç denetim gerçekleştirilir. Bingöl Üniversitesi'nde kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının kalite yönetim sistemi şartlarına ve planlanan düzenlemelere uygunluğunu doğrulamak, kalite yönetim sisteminin etkinliğini izlemek ve sürekliliğini sağlamak amacıyla değerlendirme yapabilmek için belirli aralıklarla iç tetkiklerin planlanması yapılır.

-Denetim sonrası izleme süreçleri yürütülür -Denetim raporunun gönderilmesi -Yönetim Bilgi Sistemi ve E-Üniversite süreci

-Üst Yönetim
-Kalite Koordinatörlüğü -
Strateji Geliştirme D.B. -İç
Denetim Birimi

Kalite Koordinatörlüğü
-Strateji Geliştirme D.B.
-Kalite Komisyonu
-Akredite Birimler

-Stratejik Plan
-Yıllık Performans Programı
-Paydaş anketleri



-Tüm Birimler
-İç ve Dış Paydaşlar

-Stratejik Plan İzleme ve
Değerlendirme Raporu
-İdare Faaliyet Raporu
-Yatırım izleme ve değerlendirme raporu
-Mali durum beklentiler raporu
-İdari ve mali denetimler
-İç Denetim Faaliyet Raporu
-Risk Analizleri
-İç Kontrol Sistemi Denetimleri
-Dilek Kutusu

-Kalite Güvencesi Yönergesi
-Kamu Hizmet Standartları ve
Envanteri

-Öğrenci ve Personel Memnuniyet
Anketleri
-İç Denetim Birim B.
-Kalite Koordinatörlüğü
-Strateji Geliştirme D.B.

- Akademik Birimler
- Öğrenci ve Bilişim K.
- Bologna Koord.
- EPIK
- Senato
- YÖK

- ENQA ve TYYÇ
- Öncelikli alanlar

- Akademik Birimler
- Öğrenci ve Bilişim K.
- Bologna Koord.
- EPIK
- Senato

- Ders veya program iyileştirme
- Yeni ders ve program önerileri
- Hizmet içi eğitimler



- Akademik Birimler
- Öğrenci İşleri Daire Bşk.
- AB Ofisi
- Kariyer Merkezi

- Eğitim-öğretim yönet.
- Ders ve programların Bologna bilgi paketleri
- Staj yönergeleri

- Akademik Birimler
- ADEK
- Öğrenci İşleri Daire Bşk.
- Birim Kalite İç Denetçileri Akreditasyon Kuruluşları (MÜDEK, FEDEK, VEDEK ...)

- Program yeterlilikleri kontrolü
- Öğretimi değerlendirme anketleri
- Ders başarı istatistikleri
- Birim özdeğerlendirme raporları (BÖDR)
- Akademik birim faaliyet raporları
- Dış paydaş görüşleri

EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİNDE PUKÖ DÖNGÜSÜ



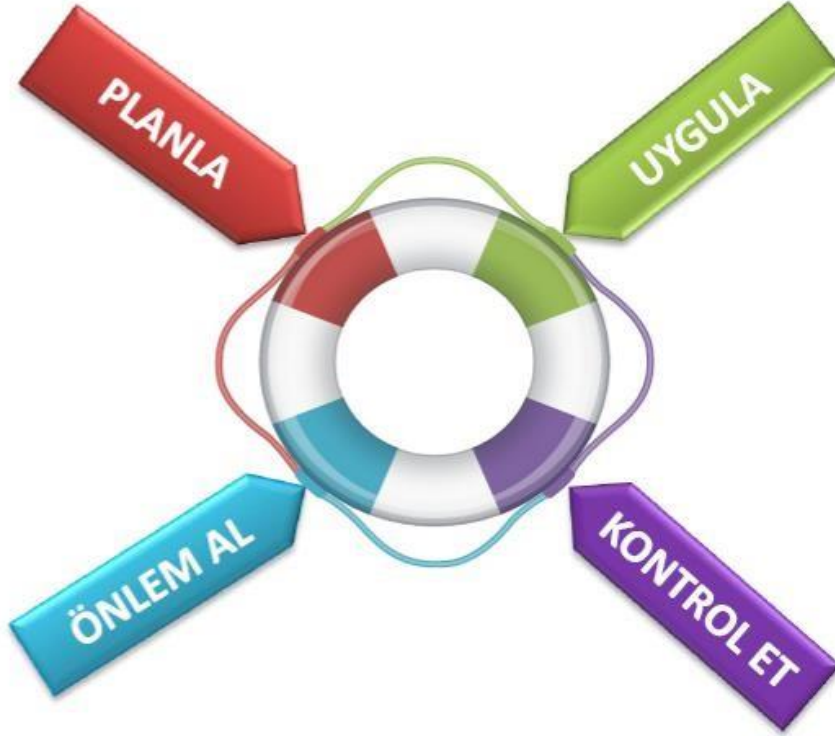
- Araştırma Stratejileri Koordinasyon Kurulu
- Teknoloji Transfer Ofisi
- Araştırma Üniversitesi Yürütme Kurulu
- BAP Komisyonu

- Araştırma Stratejileri
- Kalkınma Planları
- Stratejik Plan
- Performans Programı
- ASKK Bildirileri
- TTO'nun TÜBİTAK'a taahhütleri (her yıl sonu)
- YÖK öncelikli alanlar
- Misyon farklılaşması

- Üst Yönetim
- Araştırma Stratejileri Koordinasyon Kurulu
- Araştırma Üniversitesi Yürütme Kurulu
- Akademik Birimler
- TTO, BAP

- Performans göstergelerindeki zayıf noktalar değerlendirilir

- Ar-Ge kaynaklarının iyileştirilmesi
- İşbirlikleri geliştirme
- ASKK Kararları



- Akademik Birimler
- UYGAR Merkezleri
- BAP Komisyonu
- Araştırma Üniversitesi Yürütme Kurulu
- Teknokent
- Teknoloji Transfer Ofisi

- Araştırma, lisansüstü tezler, proje geliştirme ve uygulama
- İşbirliği fırsatlarının uygulanması
- Topluma hizmet
- Teknoloji transferi
- Birim Faaliyet Raporu
- İdare Faaliyet Raporu

- Araştırma Stratejileri Koordinasyon Kurulu
- Araştırma Üniversitesi Yürütme Kurulu
- ADEK, TTO, BAP
- Akademik Veri Toplama Komisyonu

- Performans göstergeleri (QS, Leiden, Multirank)
- Paydaş anketleri
- ARVED

- BÖDR
- Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporu
- TTO ve BAP izleme raporları

YÖNETİM SİSTEMİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

- Üst Yönetim
- Stratejik Plan Kurul ve Komisyonları
- Strateji Geliştirme D.B.

- Stratejik Plan
- Kalkınma planları ve programlarda yer alan politika ve hedefler
- Misyon ve vizyon
- Performans programı (faaliyetler)
- İç Kontrol Uyum Eylem Planı
- Yönetmelik, yönerge ve ilkeler

- Üst Yönetim
- İç Denetim Birim B. (İzleme ve bulguların üst yönetimle ve Maliye bakanlığı ile paylaşılması)
- Strateji Geliştirme D.B.
- Tüm Birimler

- İç Kontrol
- Risk Değerlendirme Belgesi



- Strateji Geliştirme D.B.
- Tüm Birimler

- Plan ve Programların uygulanması
- Birim Faaliyet Raporu
- İdare Faaliyet Raporu
- Kurumsal Mali Durum Beklentileri Raporu
- Yatırım Değerlendirme Raporu
- Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporu
- Otomasyon

- Üst Yönetim
- İç Denetim Birim B.
- Strateji Geliştirme D.B.
- Tüm Birimler (Harcama yetkilileri ve gerçekleştirme görevlileri)

- İç Kontrol
- Ön Mali Kontrol
- İç Denetim Raporları
- Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporu

Yapılanma

- Yönerge
- Birim Kalite Komisyonları
- Birim Kalite Temsilcileri

Hedefler

- Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Kalite Güvence Sistemi, Yönetim Sistemi ve Üniversite önceliklerine yönelik hedefler
- Performans göstergeleri