



# ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ KALİTE SÜREÇLERİNDE PUKÖ DÖNGÜSÜ

Doç Dr. Deniz Mutlu ALA

Öğr. Gör. Dr. Resul TELLİ

Çukurova Üniversitesi

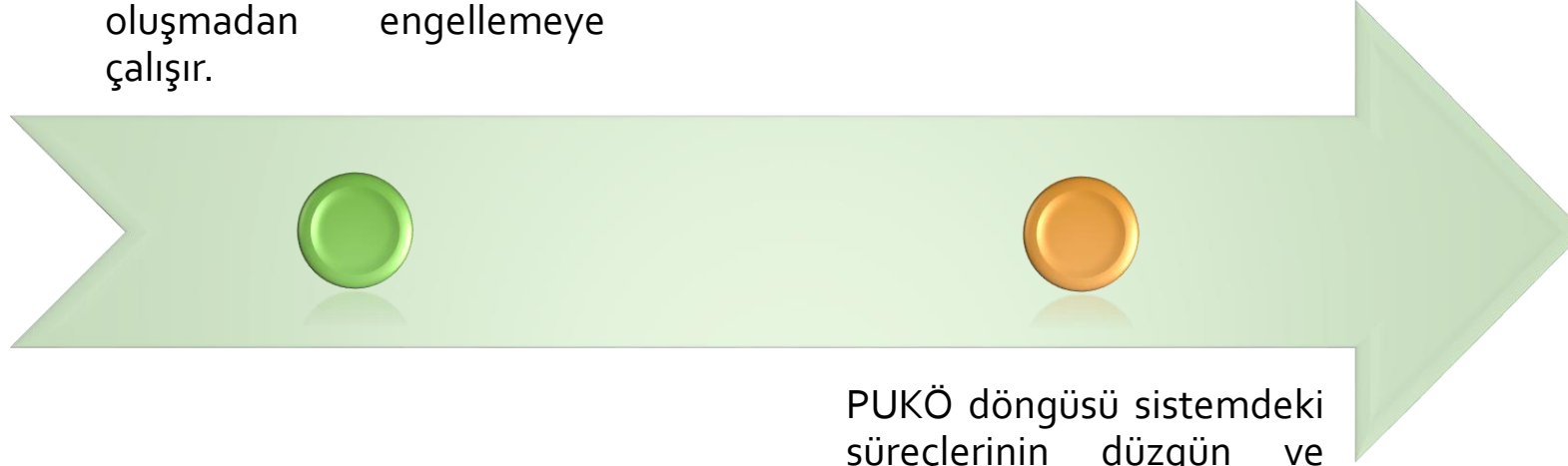
Kalite Koordinatörlüğü

# 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.



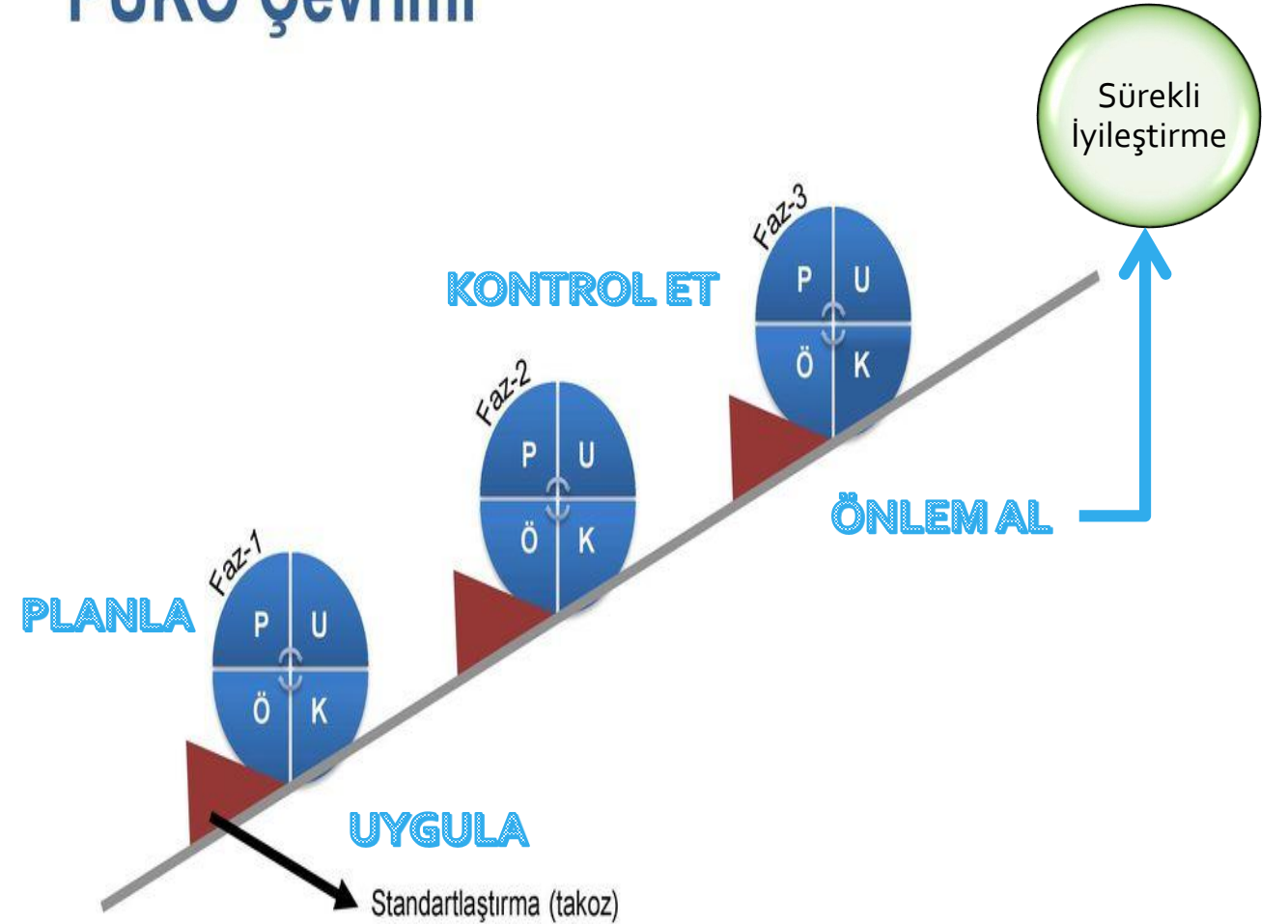
PUKÖ döngüsü sistemdeki süreçlerinin düzgün ve sürdürülebilir şekilde çalışmasını sağlamaktadır.

Ayrıca PUKÖ, sistemin iyileşmesini de sağlamaktadır.

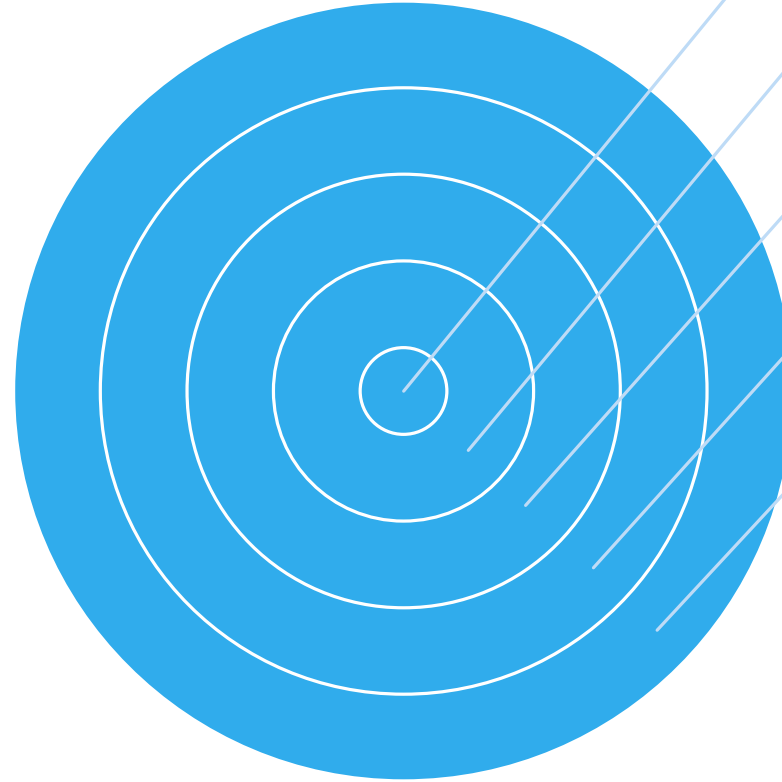
PUKÖ döngüsü sistemi, fiziksel bir örnek olarak büyük ve derin çekmeceli evrak dolaplarında bir çekmece kapanmadan, bir diğerinin açılmamasına benzetilebilir; böylece dolabın ağırlıktan dolayı devrilmesine engel olunmaktadır.

# PUKÖ Döngüsü Nedir?

## PUKÖ Çevrimi



# Planla



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.

# Uygula

Görev alacak personel, gerekiyorsa eğitilir.

Süreç iyi bir şekilde tanımlanır ve prosedürler hazırlanır.

Birimler arası koordinasyon sağlanır.

Beklenmedik olaylar ve problemlerle, yeni öğrenilen bilgiler not edilir.

# Kontrol Et

Hedeflere ulaşılıp ulaşılmadığı kontrol edilir.

Planlanan hedeflerden sapmalar varsa dűzeltici eylemler uygulanmalıdır.

Kalite gűvence standartları hazırlanır

# Önlem A1

- 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.

Gelenen  
seviyenin  
korunması



# Neler Kanıt Olabilir?

- -Yapılan iyileştirmelerin sonuçları-Raporlar (sayısal veriler, fotoğraflar, anket sonuçlarında yıllık iyileşme verileri)

- Plan-İş akış şemaları-Çalışma taslakları-Görev raporları-Faaliyete dağılımilişkin taslak raporlar-Ekran görüntüleri-Süreç formları-Stratejik planla

Önlem  
Al

Planla

Kontrol  
Et

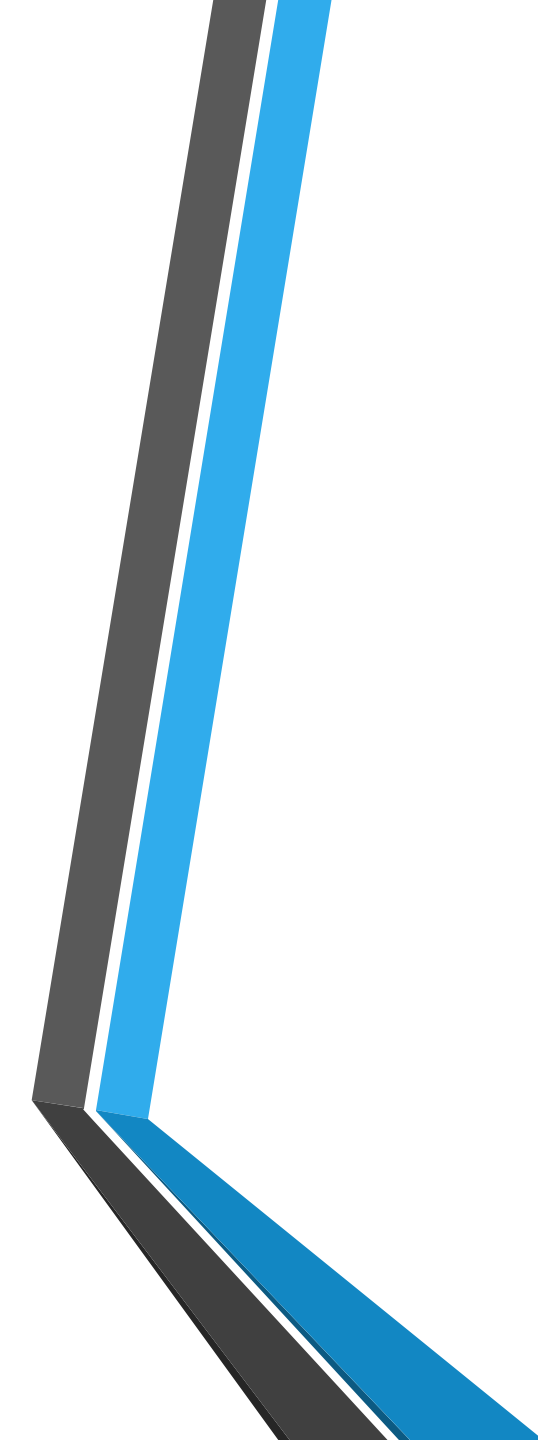
Uygula

- -Anketler-İletişim ve dilek kutuları-İnternet üzerinden canlı destekler-Süreç iyileştirme formları

- Yönergeler-Toplantılar (Toplantı tutanak ve raporları)-Resmi belgeler, yazılar-Birim Öz Değerlendirme Raporları

# PUKÖ Döngülerinde Sıkça 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



Katılımınız için  
teşekkür ederim...

# Yararlanılan Kaynaklar

- <https://portal.yokak.gov.tr/makale/toplumsal-katki-performansinin-izlenmesi-ve-iyilestirilmesi/>
- <https://portal.yokak.gov.tr/kategori/kalite-guvence-sistemi/>
- <https://portal.yokak.gov.tr/makale/kalite-guvence-sistemi-nedir/>
- <https://portal.yokak.gov.tr/kategori/kurumsal-dis-degerlendirme/>
- <https://kalite.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/459/files/birim-kalite-komisyonlari-kalite-sureclerinde-puko-dongusu-egitimi-sunumu-06-05-2021-07052021.pdf>
- YAZICI, S., Fatma, Ü. NAL, & ÇULHAOĞLU, Ö. Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü: Dış Değerlendiricilerin Görüşlerine Göre Türk Üniversitelerinin Yeterlik Düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 1-26.
- DERDİYOK, T. (2019). Üniversitelerde kalite güvence sistemi kapsamında PUKÖ yönetim döngüsü uygulamasında bir model önerisi. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 173-198.