



PUKÖ Döngüsü

Kalite Güvence Sistemi

Yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerini planlama ve uygulama esaslarının tümünü kapsayan sistemdir.

İç Kalite Güvence Sistemi

Yükseköğretim kurumunun, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin kalitesinin ve kurumsal kalite geliştirme çalışmalarının, ilgili yükseköğretim kurumunun görevlendireceği değerlendiriciler tarafından değerlendirilmesidir. Ülkemizde yükseköğretim kurumları, iç değerlendirme çalışmalarını içeren kurum iç değerlendirme raporlarını her yıl Ocak-Mart aylarında Kurul tarafından oluşturulan web tabanlı BKYS sistemine yükler.

Dış Kalite Güvence Sistemi

Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından gerçekleştirilen, her bir yükseköğretim kurumunun beş yılda en az bir kez dahil olduğu, bağımsız bir değerlendirme takımı tarafından eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmet süreçlerindeki “planla, uygula, kontrol et ve önlem al (PUKÖ)” döngüsünün olgunluk düzeyi temel alınarak ölçütlerle buluşma

düzeyinin nitel ve nicel olarak değerlendirildiği ve kuruma ait değerlendirme raporunun kamuoyu ile paylaşıldığı bir akran değerlendirme sürecidir.

Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından gerçekleştirilen, bağımsız bir değerlendirme takımı tarafından eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmet süreçlerindeki “planla, uygula, kontrol et ve önlem al (**PUKÖ**)” döngüsünün olgunluk düzeyi temel alınarak ölçütlerle buluşma düzeyinin nitel ve nicel olarak değerlendirildiği ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından verilen kuruma ait akreditasyon kararının ve raporun kamuoyu ile paylaşıldığı bir değerlendirme sürecidir.

PUKÖ Nedir?

Sürekli iyileştirme döngüsü olarak bilinen PÜKÖ Döngüsü, 1930 yıllarında 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 Al** basamaklarından dolayı “**PUKÖ Döngüsü**” olarak anılmaktadır.

Planla: Liderlik, yönetim ve kalite, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme (Ar-Ge) ve toplumsal katkı konularının YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Rubrik) ölçüt ve alt ölçütlerine ve Üniversite Stratejik Planına uygun bir şekilde kaliteyi korumak veya geliştirmek adına süreçlerin planlanması gerekmektedir. Planlama aşaması süreçlerin dikkatli bir şekilde ele alınması birim süreç performans gösterge hedeflerinin belirlenmesi, kalite çalışma takımlarının görev ve sorumluluklarının netleştirilmesi, tanımlı süreçlerin ve bir çalışma takviminin oluşturulmasını vb. kapsar. Planlama aşamasında her noktanın düşünülmesi, görev dağılımlarının ve hedeflerin düzgün olarak belirlenmesi PUKÖ'nün son adımı olan önlem al aşamasında yapılacakları en aza indirecektir.

Uygula: Kalite Güvence Sistemi çerçevesinde BKYS üzerinden tanımlanmış Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme (Ar-Ge) Ve Toplumsal Katkı süreçlerinde ilk aşamada planlanan faaliyetlerin belirlenen kişi yöntem ve zamanlarda gerçekleştirildiği aşamadır. Bu aşamada kullanılan istatistiksel yöntemlerden elde edilen veriler PUKÖ'nün üçüncü adımı olan kontrol et aşamasının girdisini oluşturur.

Kontrol Et: Tanımlı süreçler çerçevesinde çalışma takımlarının Uygulama aşamasında gerçekleştirdiği tüm faaliyetler sonucunda elde ettiği kanıtların (bilgi, belge, veri, istatistikî bilgiler ve paydaş geri bildirimleri, gözlem) incelenmesi ve planlanan hedeflere ne kadar

ulaşıldığının belirlenmesi aşamasıdır. Eğer hedeflere ulaşıldıysa yapılan uygulama faaliyetleri kontrol edilir ve standartlaştırılır.

Önlem Al: Bu aşama kendi içinde PUKÖ döngüsü içermektedir. Planlanan faaliyetler ile yapılan uygulamalar arasında ortaya çıkan farklılıkların, sapmaların nedenleri araştırılır ve bunların ortadan kaldırılmasına yönelik iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

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 çözüleceği zaman.

PUKÖ Döngüsünde Kullanılması Önerilen İstatistiksel Araçlar

Pareto diyagramı,
Sebep-etki diyagramı,
Histogram,
Kontrol grafikleri,
Saçılım diyagramları,
Grafikler ve iş akış şemaları,
Kontrol/denetim sayfaları.

Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi ve PUKÖ İlişkisi Tablosu

BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PUKÖ İÇERİKLERİ	
P PLANLA	
Ana Başlıkları	Alt Başlıklar
Stratejik Plan	Stratejik Plan
	Amaçlar
	Performans Göstergeleri
Faaliyet Planları	Birim Faaliyet Planı
Risklere Yönelik Faaliyet Planları	Risk Kütüğü
İyileştirme Planları	Düzeltilici İyileştirici Faaliyetler
	Memnuniyet Yönetim Sistemi
	İyileştirme Planı Havuzu
	Etkinlik Değerlendirme Sistemi
Süreç Performans Parametre Hedefleri	Birim Performans Parametreleri
U UYGULA	
Stratejik Plan Performans Göstergelerine Yönelik Uygulamalar	Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporları
	Stratejik Planı Performans Göstergeleri
Faaliyet Planlarına Yönelik Uygulamalar	Birim Faaliyet Planı Gerçekleşmeleri
Risk Faaliyet Planlarına Yönelik Uygulamalar	Risk Yönetimi Faaliyetleri
İyileştirme Planlarına Yönelik Uygulamalar	Düzeltilici İyileştirici Faaliyetler
	Memnuniyet Yönetim Sistemi
	İyileştirme Planı Havuzu
Süreç Performans Parametre Hedefleri Gerçekleşmeleri	Birim Performans Gerçekleşmeleri
K KONTROL ET	
Birim Kalite Komisyon Toplantıları	Komisyon Toplantı Tutanaqları
Süreç Gözden Geçirme Sonuçları	Performans İzleme
Memnuniyet Yönetim Sistemi(Anketler)	Öğrenci Memnuniyet Anket Sonuçları
	Çalışan Memnuniyet Anket Sonuçları
	Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları
	Etkinlik Değerlendirme Anket Sonuçları
Stratejik Plan İzleme Değerlendirme Raporları	Stratejik Plan Değerlendirme Raporları
İç Değerlendirmeler	İç Değerlendirme Raporları
Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları	YGG Raporu
Dış Değerlendirme (TSE-YÖKAK- Diğer Kuruluşlar)	YÖKAK Değerlendirme
Ö ÖNLEM AL	
İyileştirme Planlarına Yönelik Uygulamalar	İyileştirme Planı Havuzu