



— İSTANBUL —
OKAN ÜNİVERSİTESİ

İDARİ PERSONEL ORYANTASYON SUNUMU

2026

KALİTE YÖNETİMİ
BİRİMİ

www.okan.edu.tr

SUNUM İÇERİĞİ

- Kalite Kavramı
- Kalite Yönetimi
- Toplam Kalite Yönetimi
- Kalite Güvence Sistemi
- OKAN'da Kalite Yönetimi
- Sürekli İyileştirme
- PUKÖ Döngüsü
- Örnek Vaka Çalışması



KALİTE ORGANİZASYON YAPISI



KALİTE YÖNETİMİ BİRİMİ EKİBİ



Leyla ŞAHİN
Kalite Müdür Yardımcısı
leyla.sahin@okan.edu.tr



Banu AÇIKGÖZ
Kalite Yöneticisi
banu.acikgoz@okan.edu.tr



Ecem POYRAZ YILDIRIM
Kalite Kıdemli Uzmanı
ecem.poyraz@okan.edu.tr



KALİTE KOMİSYONU ÜYELERİ

- 23/10/2024 tarihli ve 14 sayılı senato toplantısında yürürlüğe giren “İstanbul Okan Üniversitesi Kalite Güvence Yönergesi” kapsamında Akademik ve İdari birimlerden oluşan Kalite Komisyon üyeleri güncellenmiştir.

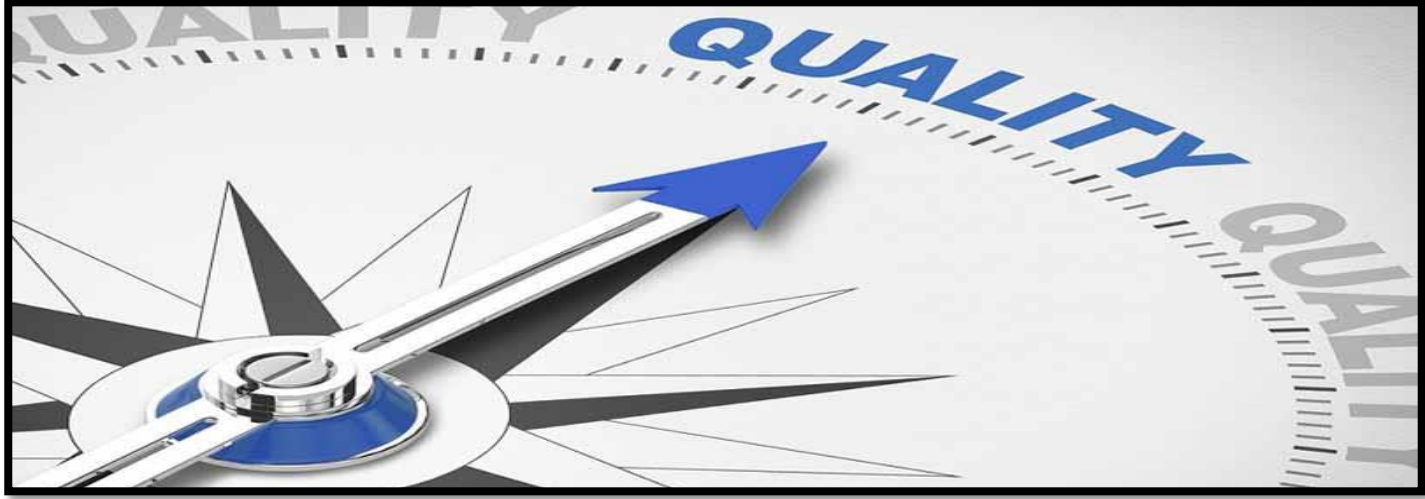
Akademik Birim Temsilcileri	
Prof. Dr. Mithat KIYAK	Kalite Komisyonu Başkanı (Rektör Yardımcısı)
Prof. Dr. İsl KÜÇÜKAY	Kalite Komisyonu Başkan Yardımcısı (Rektör Danışmanı)
Prof. Dr. Aytaç GÖĞÜŞ	Üye (Eğitim Fakültesi Temsilcisi, Dekan, Eğitim Bilimleri Bölüm Başkanı)
Prof. Dr. Ayşe Demet KAYA	Üye (Tıp Fakültesi Temsilcisi, Tıbbi Mikrobiyoloji Anabilim Dalı Başkanı)
Prof. Dr. Barkın BERK	Üye (Eczacılık Fakültesi Temsilcisi, Dekan, Farmasötik Kimya Anabilim Dalı Başkanı, ARPROGED Direktörü)
Prof. Dr. Deniz Göke MERAL	Üye (Dış Hekimliği Fakültesi Temsilcisi, Dekan, Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi Anabilim Dalı)
Prof. Dr. Özlem SARIKAYA	Üye (Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Temsilcisi, Tıp Fakültesi Tıp Eğitimi ve Bilişimi Anabilim Dalı Başkanı)
Prof. Dr. Seta KÜRKCİOĞLU	Üye (Konservatuvar Temsilcisi, Müdür Yardımcısı, Müzik Bölüm Başkanı)
Doç. Dr. Ceyda OVACI	Üye (Sürdürülebilirlik ve İnovasyon Merkezi Müdürü, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi İşletme Bölüm Başkanı)
Dr. Öğr. Üyesi Deniz ACUNER	Üye (Sağlık Bilimleri Fakültesi Temsilcisi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü)
Dr. Öğr. Üyesi EBF Seda GÜRKAN	Üye (Hukuk ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (OLATECHUB) Temsilcisi, Hukuk Fakültesi İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku Anabilim Dalı)
Dr. Öğr. Üyesi Emel KOÇ	Üye (Öğrenci Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürü, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü)
Dr. Öğr. Üyesi Deniz SÖNMEZ	Üye (Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Temsilcisi, Müdür Yardımcısı, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi İşletme Bölümü)
Dr. Öğr. Fatma Zeynep ÖZKURT DÖRDÜNCÜ	Üye (İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi Temsilcisi, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü)
Dr. Öğr. Üyesi İsmail BİLGİCİ	Üye (Medik Yükseköğretim Temsilcisi, Müdür, Elektrik ve Enerji Bölüm Başkanı)

Dr. Öğr. Üyesi Merve DUYSAK	Üye (Hukuk Fakültesi Temsilcisi, Ceza ve Ceza Muhakemesi Hukuku Anabilim Dalı)
Dr. Öğr. Üyesi Meseret Tuha GÜLPINAR	Üye (Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi Temsilcisi, Dekan Yardımcısı, Mühendislik Temel Bilimleri Bölümü)
Dr. Öğr. Üyesi Betül Hazal DİNÇER	Üye (İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Temsilcisi, Mütercim Tercümanlık İngilizce Bölümü)
Dr. Öğr. Üyesi Sema YALÇIN	Üye (Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi Temsilcisi, Dekan Yardımcısı, Tekstil ve Moda Tasarım Bölüm Başkanı)
Dr. Öğr. Üyesi Nurgün TOPÇUBAŞI	Üye (Uygulamalı Bilimler Fakültesi Temsilcisi, Dekan Yardımcısı, Bilişim Sistemleri ve Teknolojileri Bölüm Başkanı)
Dr. Öğr. Üyesi Nuri KAYA	Üye (Sağlık Hizmetleri Medikal Yükseköğretim Temsilcisi, Yaşlı Bakım Programı Başkanı)
İdari Birim Temsilcileri	
Orhan TUNÇ	Üye (Genel Sekreter)
Burhanettin DEMİRCİ	Üye (Genel Sekreter Yardımcısı)
Nergin DENİZ KORKMAZ	Üye (Genel Sekreter Yardımcısı)
Dr. Öğr. Üyesi Fatma Sebla UZUNTEPE	Üye (Öğrenci Dekanı, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi İşletme Bölümü, Psikolojik Danışmanlık ve Eğitim Merkezi Müdürü)
Muzaffer GENÇ	Üye (Öğrenci İşleri Müdürü)
Ferit YÖRÜK	Üye (Kariyer Merkezi Müdürü)
Yasemin KEZKİÇ	Üye (İnsan Kaynakları Müdürü)
Banu AÇIKGÖZ	Üye (Kalite Yöneticisi, ISO 9001 Sertifikasyon Temsilcisi)
Recep UZUN	Üye (Kalite Komisyonu Öğrenci Temsilcisi)



KALİTE KAVRAMI

- Bir hizmet, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları, istenilen zaman içerisinde karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.



KALİTE YAKLAŞIMLARI

- Kalite, uygulama şekline göre ‘**Geleneksel Kalite Yaklaşımı**’ ve ‘**Çağdaş Kalite Yaklaşımı**’ olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Geleneksel Bakış



HATA YAKALAMAK
Hataları Tespit Etme Yaklaşımı
(Detecting-Dedektiflik)

Çağdaş Anlayış



HATALARI ÖNLEMEK
Hataları Önleme Yaklaşımı
(Proactive-Önüne Geçme)



KALİTE POLİTİKASI

- İstanbul Okan Üniversitesi Kalite Politikası, web sayfamızda ve ortak alan U klasöründe bulunmaktadır.
- Web sayfamız üzerinden Üniversitemizin tüm politikalarına erişebilirsiniz.

➔ <https://www.okan.edu.tr/sayfa/8368/kalite-politikasi/>



KALİTE YÖNETİMİ BİRİMİ

- Üniversitemiz kalite çalışmalarını üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Kalite Yönetimi Birimi tarafından yürütülür.
- Eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerin değerlendirilmesi, izlenmesi ve kalitesinin geliştirilmesi amacıyla kurumun iç ve dış kalite güvence sistemini kurmak, kuruma özgü anahtar performans göstergelerini oluşturmak, program değerlendirmesi yapmak ve bu kapsamda yapılan çalışmaların Rektörlüğe sunulması birimin görevleri arasındadır.



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

- Bir organizasyonun amaçlarını gerçekleştirmek için insan ve maddi kaynaklarını en etkin biçimde kullanmayı amaçlayan bir yönetim felsefesi ve kurum uygulamalarıdır.
- Genel yönetim fonksiyonunun, kalite politikasını, hedeflerini ve sorumluluklarını saptayan; ve onları kalite sistemi içinde kalite planlama, kalite kontrol, kalite güvence ve kalite iyileştirme gibi araçlarla uygulamaya koyan tüm faaliyetlerdir.



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

- Üniversitenin Kalite Komisyonu, “Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği’ne” göre oluşturmuş olduğumuz “Kalite Güvence Yönergesi’ne” dayanılarak çalışmalarına devam etmektedir.



STRATEJİK PLAN

- İstanbul Okan Üniversitenin hedeflerini, amaçlarını ve bu hedeflere ulaşmak için gerekli adımları belirleyen ve uygulamaya dönük bir yol haritasını içeren 2016-2020 ve 2021-2025 Stratejik Planları oluşturulmuştur. Yeni dönem 2026-2030 stratejik plan çalışmaları kapsamında **“Strateji Planlama Ekibi”** oluşturulmuş ve Stratejik Plan tamamlanmıştır.



ISO9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- ISO 9001:2015 , eğitim kalitesini artırmalarını sağlayacak bir yol haritası sunan yönetim sistemi standardıdır. Üniversitemizde öğrenci memnuniyet süreçlerinin iyileştirmesi konusunda rehberdir.
- Üniversitemizde; Akademik ve İdari birimlerdeki süreçlerde meydana gelebilecek riskleri ortadan kaldırmak yada minimum seviyeye getirmek için; tüm Akademik ve İdari birimlerde 2012 yılından beri her yıl İç Denetim yapılmaktadır.
- 2012 yılında yapılan ISO 9001:2015 Dış Denetim sonrası ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi almaya hak kazandık. Her yıl Üniversitemizde dış denetim yapılmakta olup, 2025 yılında yapılan Dış Denetim sonrasında belgemizin devamlılığı sağlanmıştır.



ISO STANDART BELGELERİMİZ

ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

ISO27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO20000:2018 Bilgi Teknolojileri Hizmetleri Yönetim Sistemi

ISO22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

ISO27701:2013 Kişisel Veri Yönetimi

ISO50001:2018 Enerji Yönetim Sistemleri



ISO9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim sistemini tüm akademik, idari birim çalışanlarına ve öğrencilerimize farkındalığı arttırmak ve yönetim sistemini benimsetmek için Kalite Oryantasyon eğitimleri verilmektedir.



KALİTE DOKÜMANLARI HAKKINDA

(Formlar, Talimatlar, Planlar, Şemalar, Prosedürler)

- **Formların üzerindeki değişiklik yetkisi sadece "Kalite Yönetimi Birimi"ne aittir. Değişiklik bilgileri, form numaralarının sonunda bulunan revizyon numaralarıyla takip edilmektedir.**
- **Önemli Not!**
Ortak alan U klasörü içerisinde yer alan formları bilgisayarınız masaüstüne indirmeyiniz.



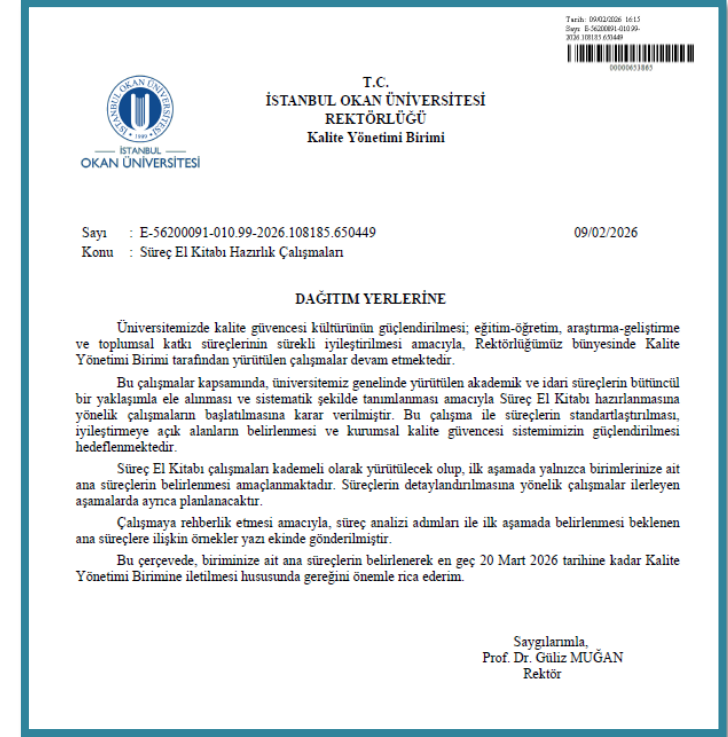
KALİTE EL KİTABI

- Kalite El Kitabı; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi içerisinde doküman yapısının tarif edildiği kullanım kılavuzu niteliğindeki en önemli dokümandır.
- Kalite El Kitabımıza ortak alan U klasörü içerisinden ulaşabilirsiniz.



SÜREÇ EL KİTABI

- Süreç El Kitabı, mevcut gelişmeler göz önünde bulundurularak süreçlerin tanımlarını ve akışlarını yazılı hale getirip ilgili tüm paydaşlarla paylaşılmasını ve yayılımını sağlamak suretiyle süreçlerle yönetim modelini etkili ve verimli bir şekilde uygulamak amacıyla hazırlanmıştır.
- 2026 Şubat ayında Üniversitemiz genelinde Süreç El Kitaplarının oluşturulması için kapsamlı bir çalışma başlatılmıştır.



TAM AKREDİTASYON BELGEMİZ

- Üniversitemiz, Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanlığı (YÖKAK) Değerlendirme Takımı'nın 25.05.2025 - 28.05.2025 tarihlerinde gerçekleştirdiği saha ziyaretleri ışığında **"5 yıllık Tam Akreditasyon"** almaya hak kazanmıştır.



ULUSLARARASI AKREDİTASYON BELGELERİMİZ

- Üniversite Hastanemiz ve Dış Hastanemiz; «American Accreditation Commission International» (AACI) **Uluslararası Akreditasyon Belgesi** almaya hak kazanmıştır.
- Türkiye'deki üniversite hastaneleri arasında bu akreditasyonu alan **ilk ve tek** kurum olmanın gururunu yaşıyoruz.



PROGRAM AKREDİTASYONU NEDİR?



➤ Yükseköğretim kurumlarının; eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet süreçlerindeki planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerinin nitel ve nicel olarak değerlendirilmesi ve belgelendirilmesidir.



AKREDİTE EDİLEN PROGRAMLARIMIZ

- Elektrik-Elektronik Mühendisliği (İngilizce)
- İnşaat Mühendisliği (İngilizce)



AKREDİTE EDİLEN PROGRAMLARIMIZ

- İlk ve Acil Yardım
- Tıbbi Laboratuvar Teknikleri
- Patoloji Laboratuvar Teknikleri
- İnşaat Teknolojileri
- Mekatronik
- Tıp(Türkçe)
- Tıp(İngilizce)
- Endüstri Mühendisliği(İngilizce)
- Bilgisayar Mühendisliği (İngilizce)
- Mekatronik Mühendisliği (İngilizce)
- Genetik ve Biyomühendislik (İngilizce)



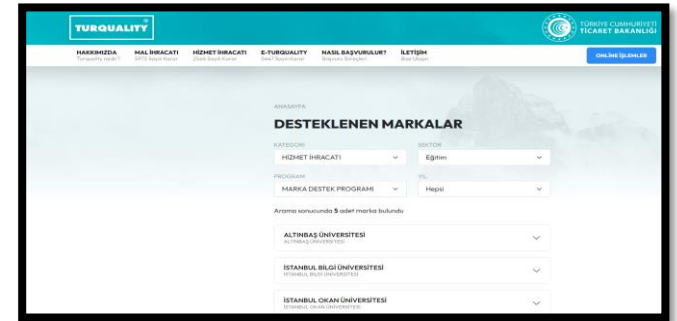
AKREDİTASYON SÜRECİ DEVAM EDEN BÖLÜMLERİMİZ

Akademik Birim	Program Adı	Akreditasyon Adı	Başvuru Tarihi
Diş Hekimliği Fakültesi	Diş Hekimliği	DEPAD Akreditasyon	27.02.2025
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi	İşletme (Türkçe)	Star Akreditasyon	31.01.2026
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi	Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler(Türkçe)	Star Akreditasyon	31.01.2026
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi	Uluslararası Ticaret (Türkçe)	Star Akreditasyon	31.01.2026
İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi	Ekonomi ve Finans (İngilizce)	Star Akreditasyon	31.01.2026
Uygulamalı Bilimler Fakültesi	Halk İlişkiler ve Reklamcılık	İLEDAK	1.03.2026
Meslek Yüksekokulu	İşletme Yönetimi	MEDEK	29.06.2026
Meslek Yüksekokulu	Dış Ticaret (Türkçe)	MEDEK	29.06.2026
Meslek Yüksekokulu	İç Mekan Tasarımı	MEDEK	29.06.2026



TURQUALITY MARKA DESTEK PROGRAMI

- Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen **TURQUALITY Programı** dünya markası olabilecek Türkiye markalarını destekliyor.
- Üniversitemiz desteklenen markalar arasında yer almaktadır.



ÇEVRECİ ÜNİVERSİTE

➤ **Üniversitemiz, 12/07/2019 tarihli, 30829 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Sıfır Atık Yönetmeliği’nce; Sıfır Atık Yönetim Sistemi’ni kurarak Sıfır Atık Belgesi almaya hak kazanmıştır.**



➤ **İstanbul Okan Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Tuzla Eğitim ve Uygulama Hastanesinde,**



➤ **İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Sıfır Atık Belgesi bulunmaktadır.**



SPOR DOSTU KAMPÜS ÖDÜLÜMÜZ

➤ İstanbul Okan Üniversitesi, Yükseköğretim Kurulu tarafından **Spor Dostu Kampüs** unvanına layık görüldü.



SPOR DOSTU KAMPÜS ÖDÜLÜ'NÜ ALDIK!

İstanbul Okan Üniversitesi, Yükseköğretim Kurulu tarafından "Spor Dostu Kampüs" unvanına layık görüldü.

Üniversitemiz, Türkiye genelinde ödül alan 47 üniversiteden biri olmanın gururunu yaşadı.

Üstelik, bu unvana layık görülen yalnızca dört vakıf üniversitesi arasında yer alarak ayrıcalıklı bir başarıya imza attı.

Bu prestijli ödül;

- ✓ Kampüsümüzde fiziksel aktivitenin teşvik edilmesi,
- ✓ Sağlıklı yaşam alışkanlıklarının kazandırılması,
- ✓ Spor farkındalığının yaygınlaştırılması,
- ✓ Sosyal etkileşimin artırılması,
- ✓ Sürdürülebilir bir spor kültürünün oluşturulması

konularındaki başarılı çalışmalarımız sayesinde üniversitemize verildi.



SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

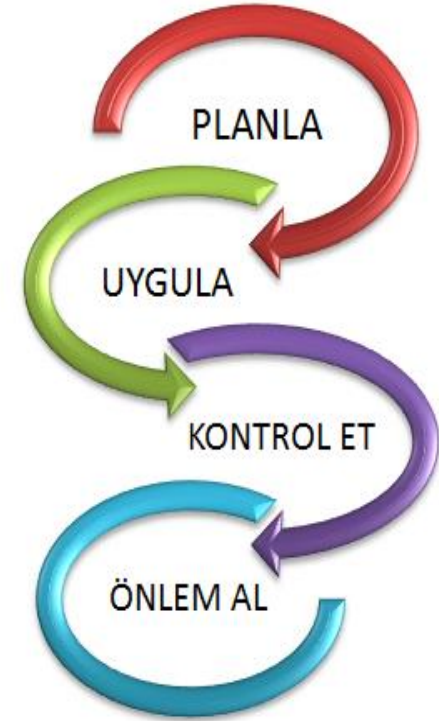
- Her geçen günün bir önceki günden daha iyi olması için evde, işyerinde ve sosyal yaşamda sürekli çaba sarf etmek.



PUKÖ NEDİR?

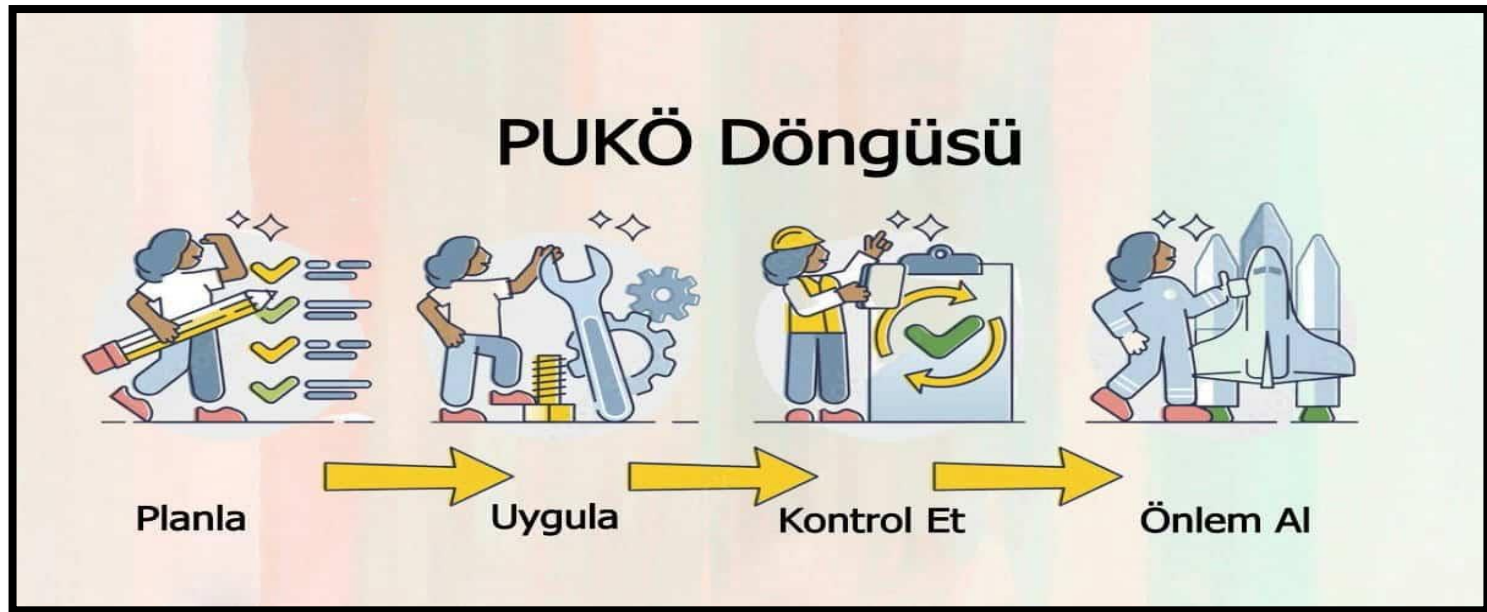
❖ Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan bir dögüdür.

- Faaliyetler, stratejik bir şekilde **planlanmalıdır**.
- Hedeflere ulaşmak için **uygulamaya** özen gösterilmelidir
- Sonuçların **kontrole edilmesi** için izleme ve değerlendirme yapılmalıdır.
- İyileştirmeyi ve sürdürülebilirliği sağlayacak **önlemler** alınmalıdır.



PUKÖ'YÜ NEDEN KULLANIRIZ?

- Nasıl daha verimli ve etkin çalışılacağını gösterir.
- Açık iletişim ve rollerle ekip çalışmasını destekler.
- Çalışmanın sürekliliğini sağlama yöntemidir.



VAKA ANALİZİ

- İstanbul Okan Üniversitesi Tıp Fakültesi histoloji laboratuvarında öğrenciler doku prepatları için çözücü (eter, alkol, ksilen) kullanıyordu. Deney sırasında bir öğrenci eter dolu şişeyi alkol lambasının hemen yanında açtı. Eter buharı çok uçucu olduğundan hızla ortama yayıldı ve lambanın aleviyle temas etti. Aniden küçük bir patlama ve yangın meydana geldi.



TANIMLAMA

Birim	İstanbul Okan Üniversitesi Tıp Fakültesi Laboratuvarı
Hazırlama Tarihi:	
Konu:	Laboratuvarda öğretim üyeleri ve öğrencilerin tehlikeli ve acil durumlarda ne yapacaklarını bilmedikleri tespit edilmiştir.
İlgili Paydaş Kontrol Faaliyeti ve Paydaş Katılımı:	Öğretim Üyeleri, Öğrenciler ve Tıp Fakültesi Dekanlığı
İyileştirme Periyodu:	6 ayda bir



PLANLAMA

Faaliyet:	Laboratuvarlar tehlikeli mekanlardır. Bu yerlerde çalışanların, potansiyel tehlikeyi ve acil durumlarda ne yapacaklarını bilmeleri gerekmektedir. Laboratuvar ortamında çalışanların sağlık ve güvenliği için temel güvenlik kurallarına uyulması büyük önem arz etmektedir. Bu doğrultuda laboratuvarlarda eğitim ve araştırma amacıyla çalışan öğrencilerimiz ve öğretim üyelerimiz için hizmet içi eğitim düzenlenmesi planlanmıştır.
Sorumlu:	Tıp Fakültesi Dekanlığı
Nesnel Kanıt:	Hizmet İçi Eğitim Plan Formu 
Planlama Periyodu:	6 ayda bir



UYGULAMA

Faaliyet:	Bu kapsamda Tıp Fakültesi konferans salonunda öğrencilerimize ve öğretim üyelerimize Laboratuvar Güvenliği konulu eğitimi verilmiştir.
Sorumlu:	Tıp Fakültesi Dekanlığı
Nesnel Kanıt:	Hizmet İçi Eğitim Katılım Formları, Eğitim Görselleri 
Planlama Periyodu:	6 ayda bir

KONTROL

Faaliyet:	Eğitim içeriğine uygun olarak Fakültemiz laboratuvarlarına dikkat çekici bir şekilde uyarı ve yönlendirme yazıları asılmış ve gerekli kontroller sağlanmıştır.
Sorumlu:	Tıp Fakültesi Dekanlığı
Nesnel Kanıt:	Uyarı Levhaları ve Yönlendirme Yazıları 
Planlama Periyodu:	6 ayda bir

ÖNLEM ALMA

Faaliyet:

Bu amaçla laboratuvarlarda bulunan ecza dolaplarındaki ilk yardım malzemeleri ve yangın tüpleri belirli periyotlarla kontrol edilecek ve ihtiyaç duyulması halinde yenileriyle değiştirilecektir.

Sorumlu:

Tıp Fakültesi Dekanlığı

Nesnel Kanıt:

Yangın Tüpü Bakım Tutanağı ve Ecza Dolabı Kontrol Formu

AVK®		SERVİS VE BAKIM HİZMETLERİ A.Ş.		Seri 006054	
FORM ADI : MÜŞTERİ PERİYODİK KONTROL ÇİZELGESİ				KONTROL TARİHİ	
FİRMA ADI : OKAN ÜNİVERSİTESİ				20.5.2023	
KONTROL ADRESİ : TIP FAKÜLTESİ				SOKAK KONTROL TARİHİ	
SIRA NO	CHAZIN BULUNDUĞU YER	CHAZ TİPİ	SERİ NO	CHAZ KONTROL DURUMU	DOĞRULAMA TARİHİ
1	4. KAT 4-D	6kg Kkt		X	23.5
2	5. KAT 4-D	6kg Kkt		X	23.5
3	5. KAT Lab 2	5kg Kkt		X	23.5
4	5. KAT Lab 4	5kg Kkt		X	23.5
5	5. KAT 4-D	6kg Kkt		X	23.5
6	5. KAT Lab 5	5kg Kkt		X	23.5
7	5. KAT 4-D	6kg Kkt		X	23.5
8	5. KAT 4-D	6kg Kkt		X	23.5
9	5. KAT 4-D	6kg Kkt		X	23.5
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					



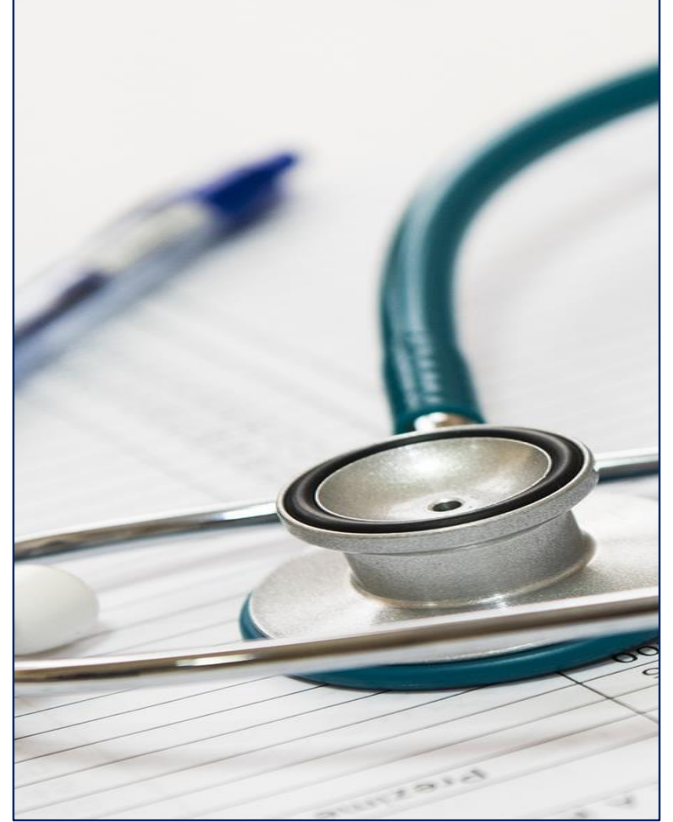
Planlama Periyodu:

6 ayda bir



VAKA ANALİZİ – ŞİMDİ SIRA SİZDE

- Başhekim de dâhil olmak üzere göreve yeni başlayan personele hastanenin yapısı, prosedürler ve Görev Tanımları ilgili yazılı evrak verilmemiştir.



KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER!

Hiçbir şey ve durum iyileştirilemeyecek kadar

mükemmel değildir...

KAIZEN

