



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ TARİHÇESİ

KALİTE GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI :

Akdeniz Üniversitesi'nde ilk kalite geliştirme çalışmaları 1996 yılı sonlarında Üniversite Hastanesi'nde başlatılmıştır. 1997'den 2003'e kadar üniversite ve hastane yönetimi tarafından, kalite güvence ve yönetim sistemi geliştirme konusunda yoğun bir çaba harcanmış bu süreç 2003'de hastanenin Almanya'nın TÜV Yönetim Sistemleri Sertifikasyon Enstitüsü'nden ve ardından 2006'da TSE'den TSE EN ISO 9001: 2000 belgesi alması ile sonuçlanmıştır.

2001 yılında üniversite rektörlüğünde üniversite çapında bir kalite yönetim programının geliştirilmesi için çalışma başlatılmış ve proje için bir Rektör Danışmanı görevlendirilmiştir. 2002 Ocak ayından başlayarak 2003 sonuna kadar üniversite çapında bir dizi farkındalık seminerleri, toplam kalite yönetimi eğitimleri, süreçlerin yeniden tasarlanması çalışmaları yürütülmüş ve üniversitenin kalite geliştirme çabalarını ele almak üzere çeşitli seviyelerde kalite yönetimi komisyonları oluşturulmuştur. Üniversitenin tüm akademik ve idari birimlerinde, kalite yönetiminin örgütlenmesi ve yürütülmesine üniversite çapında rehberlik sağlamak için hazırlanan Toplam Kalite Yönetimi Yönergesi Senatoda kabul edilmiştir. İlk hedef üniversitenin tüm personeline toplam kalite yönetimi farkındalığı ve kültürü oluşturmaya başlamak olmuştur. Uzun soluklu bu çalışmaların sonucunda 2008 yılında Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü, 2011 yılında ise İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ile Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu TSE'den TSE EN ISO 9001: 2008 belgesi almaya hak kazanmışlardır.

Üniversite genelindeki kalite geliştirme çalışmalarının detaylı kronolojisi şöyledir:

Üniversite bünyesindeki kalite girişimleri :

2001'de Üniversite Yönetimi üniversite çapında bir kalite yönetimi programı başlatmaya karar vermiş ve 2001 Kasım'ında bu proje için bir Rektör Danışmanı atamıştır.



2002'de kalite programına idari birimlerden başlama gerekliliği ortaya konmuştur. Rektörlük İdari Birimlerinin Süreçlerinin Yeniden Kurgulanması proje teklifi değerlendirilmek üzere üniversite yönetimine sunulmuştur. Ardından proje ekibi idari birimlerle çalışmaya ve Kalite Yönetim Kurulu'na dönemsel raporlarını sunmaya başlamıştır.

Kasım 2002'de Akdeniz Üniversitesi Toplam Kalite Yönetimi Yönergesi Üniversite Senatosu tarafından kabul edilmiştir. Diğer üniversitelerde de bazı kalite yönetimi girişimleri olmakla birlikte, Akdeniz Üniversitesi bu amaçla yönerge çıkaran ilk üniversite olmuştur. Bu yönerge, üniversite düzeyinde Kalite Yönetim Kurulu ve akademik ve idari birimler düzeyinde Kalite Yürütme Kurulları, Kalite Değerlendirme Kurulları ve Kalite İyileştirme Takımları oluşturulmasını öngörerek TKY için kurulacak organizasyon ile ilgili rehberlik sağlamıştır.

Ocak 2003'de Kalite Yönetim Kurulu'nun üyeleri atanmış ve Rektör Yardımcıları'ndan birinin başkanlığında çalışmaya başlamıştır. Kurul üniversite çapında bir kalite yönetimi programı başlatmak eylem programı geliştirmiştir. Yöneticiler izlenecek eylem planı hakkında bilgilendirilmiştir. İlk plan 2003 yılı sonuna kadar tüm akademik ve idari personelin farkındalık eğitimler tamamlanmıştır. Ayrıca, **20 Mayıs 2003'de** bir grup TKY eğitimcisi 'TKY Eğitici Eğitimi Sertifika Programı'nı başlatmışlardır. Her akademik ve belli başlı idari birimden bir veya iki katılımcının bu eğitime katılması sağlanmıştır.

Kasım 2003'de TKY Farkındalık Eğitimi CD'leri dağıtılmış ve eğitimcilerden kendi okul veya bölümlerinin tüm akademik ve idari personelini kapsayacak eğitimleri programlamaları ve yürütmeleri istenmiştir. Ancak, 2004 yılında üniversite yönetimi tarafından başlatılan Batı Akdeniz Teknokent'inin kurulması çalışmaları nedeniyle kalite çalışmaları bir süre durağanlığa girmiştir.

2005, 2006 ve 2007 yıllarında bir dizi kurumsal gelişim projesi nedeniyle Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları askıya alınmıştır. Bu projelerden başlıcaları, Antalya Teknokent'inin yapılanması, Akdeniz Üniversitesi Stratejik Planlama çalışmaları, Avrupa Üniversiteler Birliği Kurumsal Değerlendirme Programından geçilmesidir. Kurum kültürüne son derece pozitif etki eden bu çalışmaların olumlu sonuçları ilerleyen yıllarda alınmıştır.



Mart 2007'de Üniversite Rektörlüğü üniversitenin idari birimlerinin ISO 9001: 2000 belgelendirme sürecini başlatmış; projeyi yürütmek üzere Toplam Kalite Birimini yeniden düzenlemiş ve ihtiyaç duyulan eğitim ve danışmanlık hizmetleri alınmıştır.

2008 yılı temmuzunda Rektörlük İdari Birimleri TSE'den erken gözetim tetkiki koşuluyla TS EN ISO 9001: 2000 belgesi almaya hak kazanmıştır. Standardın gerekleri, dokümantasyon yapısı, iç tetkik sistematığı, düzenli gözden geçirme aksiyonları alanındaki eksiklikler giderilerek erken gözetim tetkiki süreci de başarıyla geçilmiştir. Yine bu süreçte TSE ile ortak bir eğitim programı yürütülmüş, iki yüzün üzerinde Rektörlük idari personeline ISO 9001: 2000 KYS temel eğitimi verilerek farkındalık sürecine katkı sağlanmıştır. Bu tarihten itibaren, daha önce başlatılan eğitim programına devam edilmiş, Kalite Yönetim Birimi ve TSE tetkik ekibinin ortak görüşü olan dokümantasyon yapısının sadeleştirilmesi konusunda iyileştirme çalışmaları başlatılmıştır.

2009 yılı sonunda TSE bu kez normal gözetim tetkiki için üniversitemize gelmiştir. Bu tetkik süreci de son derece olumlu geçmiş, bu tarihten itibaren özellikle süreç yönetimi ve ölçüm parametreleri konularına odaklanılmış, standardın 7. ve 8. maddelerinin gereklerinin etkin şekilde yerine getirilmesi sağlanmaya çalışılmıştır.

2010 yılında gerçekleştirilen TSE dış tetkiki, standardın 2008 yılında çıkan versiyonuna (ISO 9001:2008) göre gerçekleşmiştir. Tüm dokümantasyon yapısı ve uygulamalar standardın bu versiyonuna göre düzenlenmiş, tetkik süreci başarılı bir şekilde sonuçlandırılmıştır. Yine aynı yıl Kalite Yönetim Kurulu bölgede kalite kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla daha önceki dönemlerde gerçekleştirilen etkinliklerin ışığında bir sempozyum düzenleme kararı almıştır. Sempozyum Akdeniz Üniversitesi, Türk Standartları Enstitüsü ve Türkiye Kalite Derneği (KALDER) işbirliği ile gerçekleştirilmiş ve "1. Akdeniz Kalite Sempozyumu" olarak adlandırılmıştır. Katılımın son derece yüksek olduğu etkinliğin her yıl geleneksel olarak yapılması kararı alınmıştır. Bu Sene 2. Gerçekleştirilen sempozyum bölgede çok önemli bir referans etkinliği haline gelmiştir.



Akdeniz Üniversitesi Kalite Geliştirme Programının ilk aşaması olarak nitelendirilebilecek Rektörlük İdari Birimleri KYS belgelendirmesinin yarattığı olumlu sonuçların ardından ikinci aşama olarak akademik birimlerin belgelendirilmesi çalışmaları başlatılmıştır.

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi'nin bu alandaki deneyim ve birikimlerinin ışığında eşanlı olarak İktisadi İdari Bilimler Fakültesi ve Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda ISO 9001: 2008 KYS belgelendirmesi çalışmaları başlatılmış, 2011 yılı içerisinde her iki akademik birimimiz de ISO 9001:2008 KYS belgelendirmesini Türk Standartları Enstitüsü'nden almaya hak kazanmıştır. Bu örnek iki akademik birimimizin deneyimleri ile diğer akademik birimler de belgelendirme sürecine bir program dahilinde devam edilmektedir.

2011 yılı sonunda gerçekleştirilen TSE'nin 4. dış tetkiki de başarıyla geçilmiş ve belgenin devamı yönünde karar verilmiştir.

Üniversitemiz 2012 yılı içerisinde 3 akademik birimimizi daha ISO 9001:2008 KYS belgelendirmesinden geçirecek ayrıca farklı iki standardın gereklerini yerine getirecek uygulamaları devreye alacaktır.