

İLK YAYIN TARİHİ
01.03.2023DEĞİŞİKLİK NO
00DEĞİŞİKLİK TARİHİ
-TOPLAM SAYFA
1 / 6**1. AMAC**

Bu prosedürün amacı; ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında risk ve fırsat belirleme faaliyetleri için risk ve fırsat değerlendirme uygulamaları ile ilgili esasları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Kalite Yönetim Sistemindeki süreçleri, kuruluşun bağlamı beyanını ve ilgili taraflarından kaynaklanabilecek risk ve fırsatları kapsar.

3. SORUMLULAR

Prosedürün uygulanmasından, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen süreçlerin yürütüldüğü kalite ekibi sorumludur.

4. TANIMLAR

Risk: Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisi.

Fırsat: Riskin olumlu yanları ve sağlayabileceği olası kazançları.

Olasılık: Bir olayın belirli bir zaman diliminde gerçekleşmesi durumu.

Şiddet/Etki: Bir olayın meydana gelmesi halinde, hedef ve faaliyetler üzerinde yaratacağı sonucu.

Risk Analizi: Riskin doğasını anlama ve risk seviyesini belirleme sürecini.

Risk Değerlendirme: Hedeflerin elde edilmesine yönelik olan risklerin tanımlanması ve analiz edilmesi.

5. UYGULAMA**5.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi:****5.1.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Şekilleri**

Riskler aşağıdaki yöntemlerden biri veya birkaçı kullanılarak belirlenir,

- Beyin fırtınası
- İç iletişim, toplantılar
- Kayıtlanan veriler
- Süreç Analizi

Beyin Fırtınası: En az iki kişi ile yapılan, fikir yürütme ve tartışmaları içeren çalışmalardır. Grup çalışmasındaki tartışmalarda mülakat ve atölye çalışması sonuçları önemli bir temel oluşturmakla birlikte,

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİKONTROL VE ONAY
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

İLK YAYIN TARİHİ
01.03.2023DEĞİŞİKLİK NO
00DEĞİŞİKLİK TARİHİ
-TOPLAM SAYFA
2 / 6

bunların dışında yeni fikirler de ele alınır. Bu çalışmalar, mülakat ve atölye çalışmalarından elde edilen sonuçların pekiştirilmesi için önemli bir işlev görür.

İç iletişim, toplantılar: Birimlerin personel toplantıları aracılığı ile yaptıkları görüşmelerdir.

Kayıtlı Veriler: Geçmişte yaşanmış olayların sebep ve kökenlerinin araştırılmasıdır.

Süreç Analizi: Girdiler, görevler, sorumluluklar ve çıktıların bir süreç olarak ele alınıp incelenmesidir

Riskleri belirlemede bizlere yardımcı olabilecek sorular:

- Hedeflerimize ulaşma yolunda neler yanlış gidebilir?
- Nerelerde sorun yaşanır?
- Başarısız olmamıza neden olabilecek işler nelerdir?
- Hangi alanlarda ya da yerlerde zayıfız?
- Faaliyetlerimiz hangi durum ya da olaylar karşısında aksayabilir, durabilir?
- En kritik bilgi kaynaklarımız nelerdir?
- En fazla harcama yaptığımız alanlar hangileridir?
- Takdire dayanan, bir kişi tarafından alınan kritik kararlar nelerdir?
- Hangi faaliyet veya süreçler daha karmaşıktır?

Risk ve fırsatların belirlenmesi ve değerlendirilmesi, Proses Tanıtım Formu ile yapılır, aynı form ile de 3'er aylık periyotlarla takibi sağlanır. Risk ve fırsatlar, ilgili süreç sahibi ve çalışanları tarafından belirlenir. Risk ve fırsatlar belirlenirken kanıt esaslı karar alma prensibine göre operasyonel bilgiler toplanır ve değerlendirilir.

5.1.2 Risk ve Fırsat Puanı Belirlenmesi ve Analizi:

5.1.2.1 Risk Değerlendirme:

Tespit edilmiş olan risklerin her biri ayrı ayrı dikkate alınarak olasılığı ve şiddeti belirlenir.

Toplanan bilgi ve veriler ışığında belirlenen riskler; 5x5 L matris yöntemi kullanılarak analiz edilir.

Risklerin değerlendirilmesi, kuruluşun daha önceden belirlemiş olduğu amaç ve hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek beklenen ve beklenmeyen herhangi bir faktörün analiz edilerek etki ve olasılık açısından değerlendirilmesidir. Her riskin olma olasılığı ve etkisinin hesaplanması ile her bir risk için risk puanı

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİKONTROL VE ONAY
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ

BU

RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME
PROSEDÜRÜ

PROSEDÜR KODU
PR 07

İLK YAYIN TARİHİ
01.03.2023

DEĞİŞİKLİK NO
00

DEĞİŞİKLİK TARİHİ
-

TOPLAM SAYFA
3 / 6

bulunur. Daha önceden tespit edilmiş olan riskler gerçekleşme durumu ve gerçekleşmesi halinde hedef ve faaliyetler üzerindeki sonuçları açısından değerlendirilir.

Risklerin olasılık ve şiddetleri 1-5 arasında rakamlarla gösterilir. 1 rakamı olasılık için en düşük risk gerçekleşme oranını gösterirken 5 en yüksek olasılığın alacağı değer olacaktır. Etki açısından ise 1 rakamı riskin gerçekleşmesinin doğuracağı sonucun çok az önemi olduğu; 5 rakamı bu sonucun çok önemli olduğu anlamına gelir. Risklerin olasılık ve etki açısından 1 ile 5 arasında hangi değeri aldığı belirlenir.

OLASILIK DERECELENDİRME BASAMAKLARI

(1)	Çok Küçük: Risk beklenmiyor, olma olasılığı çok zayıf.
(2)	Küçük: Risk çok az. Alınan önlemler yeterli. Mevcut kontrol sistemini sürdürün.
(3)	Orta: Risk az da olsa mevcut. Hazırlıklı olunmalı. İzlenmeli.
(4)	Yüksek: Önemli derecede kontrol ve risk yönetimine ihtiyaç var.
(5)	Çok Yüksek: Risk her an gerçekleşebilir. Kontrol edilememesi durumunda faaliyeti derhal durdurun.

ŞİDDET DERECELENDİRME BASAMAKLARI

(1)	Çok Hafif: Muhtemel bir kayıp söz konusu değildir.
(2)	Hafif: Kayda değer bir zarar ve kayıp beklenmemektedir.
(3)	Orta: Zarar oluşması muhtemel, ancak telafisi mümkündür.
(4)	Ciddi: Önemli zarar ve yüksek kayıp beklenmektedir.
(5)	Çok Ciddi: Telafisi mümkün olmayacak kadar büyük zarar beklenmektedir.

RİSK DERECE HESAPLAMA TABLOSU



▼ DERECE / ŞİDDET ▼

▼ OLASILIK ▼	Çok Ciddi (5)	Ciddi (4)	Orta (3)	Hafif (2)	Çok Hafif (1)
--------------	---------------	-----------	----------	-----------	---------------

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

KONTROL VE ONAY
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ

BU

RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME
PROSEDÜRÜPROSEDÜR KODU
PR 07İLK YAYIN TARİHİ
01.03.2023DEĞİŞİKLİK NO
00DEĞİŞİKLİK TARİHİ
-TOPLAM SAYFA
4 / 6

Çok Yüksek (5)	Kabul Edilemez (25)	Yüksek (20)	Yüksek (15)	Orta (10)	Düşük (5)
Yüksek (4)	Yüksek (20)	Yüksek (16)	Orta (12)	Orta (8)	Düşük (4)
Orta (3)	Yüksek (15)	Orta (12)	Orta (9)	Düşük (6)	Düşük (3)
Küçük (2)	Orta (10)	Orta (8)	Düşük (6)	Düşük (4)	Düşük (2)
Çok Küçük (1)	Düşük (5)	Düşük (4)	Düşük (3)	Düşük (2)	Anlamsız (1)
DÜŞÜK RİSK		ORTA RİSK		YÜKSEK RİSK	
$1 < RPN < 8$		$8 \leq RPN < 15$		$15 \leq RPN \leq 25$	
<i>Acil Tedbir Gerektirmeyebilir</i>		<i>Bu Risklere Olabildiğince Çabuk Müdahale Edilmeli</i>		<i>Bu Risklerle İlgili Hemen Çalışma Yapılmalı</i>	

Olasılık puanı ve şiddet puanının çarpımı ile risk puanı hesaplanır ve risk değeri belirlenir. Analiz edilen riskler, kontrol tedbirlerine karar verilmek üzere etkilerinin büyüklüğüne ve önemlerine göre en yüksek risk seviyesine sahip olandan başlanarak sıralanır ve yazılı hale getirilir. “Yüksek Risk” grubunda olan her risk için acil olarak risk önleme faaliyetleri belirlenir ve süreç sahiplerince F 051 nolu Süreç Kartı’na kaydedilir.

5.1.3 Risk ve Fırsat Kontrol Adımları:

Analiz edilerek etkilerinin büyüklüğüne ve önemine göre sıralı hale getirilen risk ve fırsatlar Süreç Tanıtım Kartları’nda takip edilebilir. Kontrol periyotları riskin veya fırsatın derecesine göre sorumlu kişi tarafından belirlenir. Belirlenen periyotlar form üzerinde tanımlanır.

Periyodik Kontrol zamanı gelen risk/fırsat, durumunu koruyorsa işaretleme yapılmaz. Durumda herhangi bir değişiklik mevcutsa gerekli olan açıklama yazılır. (Değişen durumda eğer periyodunda değişmesi gerekiyorsa form üzerinden gerekli işaretlemelerin yapılması gerekir.)

- Kararlaştırılan aksiyonlar, yapacak sorumlu kişi, termin tarihi bilgileri tanımlanır ve takip edilir.
- Belirlenen faaliyetler düzenli olarak izlenir, denetlenir ve aksayan yönler tespit edilerek tamamlanır.
- Belirlenen risk ve fırsatlar için kontrol tedbirlerinin hayata geçirilmesinden sonra yeniden risk ve fırsat seviyesi aynı form üzerinde yapılır.

Risklerin Öncelik Sıralaması:

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL VE ONAY KALİTE KOORDİNATÖRÜ
--	---

ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ



RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME
PROSEDÜRÜ

PROSEDÜR KODU
PR 07

İLK YAYIN TARİHİ
01.03.2023

DEĞİŞİKLİK NO
00

DEĞİŞİKLİK TARİHİ
-

TOPLAM SAYFA
5 / 6

Risklerin ölçülmesi sonucu elde edilen puanlar en yüksek puandan başlayarak önem derecesine göre sıralanır. Her birim kendi risk iştahı belirleyerek bu doğrultuda öncelik sıralaması yapar. Riskler her zaman puanlara göre değerlendirilmeyebilir. Yönetim; puanı düşük olsa bile, olasılığı çok düşük ancak etkisinin çok yüksek olduğu, yani hedefleri doğrudan etkileyebilecek risklere öncelik verebilir. Risklerin öncelik sırası belirlendikten sonra risklere verilecek cevaplar karşılaştırılır ve aksiyonlar belirlenir.

Risklere Cevap Verme:

Risklere cevap verilmesi; idareler tarafından tespit edilen ve risk durumları çerçevesinde değerlendirilen risklere verilecek cevap ve aksiyonların belirlenmesi, bu bağlamda beklenen tehditlerin azaltılması ve/veya ortaya çıkacak fırsatların değerlendirilmesidir. Risklere cevap vermenin amacı, riskin olasılığını ve/veya etkisini azaltarak öngörülen hedefe en etkin şekilde ulaşmaktır.

Belirlenen risklere cevap verilmesinde 4 yöntem kullanılmaktadır:

- Bilinçli bir kararla riski almak (kabul etmek),
- Riski kontrol etmek,
- Riski devretmek,
- Riskten kaçınmak.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

KONTROL VE ONAY
KALİTE KOORDİNATÖRÜ

ANTALYA BELEK ÜNİVERSİTESİ

BU

RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME
PROSEDÜRÜ

PROSEDÜR KODU
PR 07

İLK YAYIN TARİHİ
01.03.2023

DEĞİŞİKLİK NO
00

DEĞİŞİKLİK TARİHİ
-

TOPLAM SAYFA
6 / 6



Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin iyileştirilebilmesi ve sürdürülebilirliği için süreçler ile entegrasyonu sağlanır.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

KONTROL VE ONAY
KALİTE KOORDİNATÖRÜ