



cyprus quality assurance

EĞİTİM KURUMLARINDA EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Eğitim kurumları için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. öğrenci şikâyetleri, kişisel veri, liderlik) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Öğrenci / müşteri şikâyetleri	ISO 10002	Şikâyet ele alma sürecinin kurulması: kanal, kayıt, izleme, kapama
Memnuniyet ölçümü	ISO 10004	Öğrenci memnuniyetini izleme, anket ve göstergelerle ölçme
Liderlik ve yönetim	ISO 9001 (Madde 5)	Liderlik, sahiplenme ve süreç yönetimi; yönetici bilinçlendirme
Kalite ve süreç yönetimi	ISO 9001	Kalite yönetim sistemi bilinçlendirme ve süreç yaklaşımı
Eğitim kurumu yönetimi	ISO 21001	Eğitim kuruluşlarına özel yönetim sistemi (EOMS) eğitimi
Kişisel verilerin korunması	ISO/IEC 27701	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; kişisel veri ve gizlilik yönetimi
Bilgi güvenliği farkındalığı	ISO/IEC 27001	Bilgi varlıkları, erişim, veri güvenliği ve personel farkındalığı
İş sağlığı ve güvenliği yönetimi	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; risk değerlendirme ve çalışan katılımı
Gıda güvenliği	ISO 22000 / HACCP	KKTC gıda ve kamu sağlığı mevzuatı kapsamında; tehlike analizi ve kritik kontrol noktaları (HACCP)
Çevre ve enerji yönetimi	ISO 14001 / 50001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; çevre boyutları ve enerji verimliliği
Kurumsal risk yönetimi	ISO 31000	Risklerin tanımlanması, değerlendirilmesi ve yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Kesinti senaryoları, süreklilik planı ve tatbikat mantığı

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal ve akreditasyon eksenli (hızlı talep)

- **ISO/IEC 27701 — Kişisel Veri / Gizlilik:** KKTC 89/2007 yükümlülüğü; öğrenci ve personel verisi işleyen tüm birimler.
- **ISO 10002 — Öğrenci Şikâyetleri:** Akreditasyon ve öğrenci memnuniyeti için doğrudan kanıt.
- **ISO 9001 (Md. 5) — Liderlik:** Akademik ve idari yöneticiler için ortak yönetim dili.
- **ISO 45001 — İSG Yönetimi:** KKTC İSG Yasası (35/2008) işveren yükümlülüğü; sistem ve farkındalık düzeyinde.

Öncelik 2 — Operasyon ve kalite

- **ISO 22000 / HACCP:** Gıda güvenliği ve hijyen yönetimi.
- **ISO 9001 / 21001:** Kalite ve eğitim kurumu yönetim sistemi.

Öncelik 3 — Tamamlayıcı

- **ISO/IEC 27001:** Bilgi güvenliği farkındalığı (öğrenci bilgi sistemi ve kayıtlar).
- **ISO 14001 / 50001:** Sürdürülebilir kampüs ve enerji.
- **ISO 31000 / 22301:** Risk ve iş sürekliliği.

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Kurumun kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili birimlerde süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Müşteri	Müşteri/öğrenci kılıfına girerek hizmet kalitesi, personel davranışı ve sürecin gerçek işleyişini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Birimlerde süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tüm yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).