

**İskenderun
Teknik
Üniversitesi**



Yükseköğretimde Kalite

Doç. Dr. Bilge İNAN AYDIN
Kalite Koordinatörü

Yükseköğretimde Kalite Nedir?

- Yükseköğretimde kalite; üniversitelerin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, topluma hizmet ve yönetim faaliyetlerini etkin, verimli ve sürekli gelişim odaklı yürütmesidir.
- **Temel Amaçları:**
 - Öğrenci ve paydaş memnuniyetinin sağlanması
 - Ulusal ve uluslararası tanınırlığın artırılması
 - Hesap verebilirlik ve şeffaflık
 - Topluma katkının güçlendirilmesi



Kalite Kavramının Temelleri

- **Kalite Nedir?**

Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ihtiyaç ve beklentileri ne ölçüde karşıladığını ifade eder.

- **Eğitimde Kalite:**

- Müfredatın güncelliği ve yeterliliği
- Öğretim elemanlarının yetkinliği
- Öğrenci destek hizmetlerinin kalitesi
- Mezun yeterlikleri ve istihdam başarısı

Sürekli İyileştirme ve İzleme- PUKÖ Döngüsü

- **Sürekli İyileştirme Süreci:**

Planla: Hedef belirleme ve süreç tasarımı

Uygula: Faaliyetlerin yürütülmesi

Kontrol Et: Performans ölçümü ve analiz

Önlem Al: Geri bildirimle düzeltici/önleyici adımların atılması

- **Kontrol Araçları:**

- Göstergeler
- Anketler
- SWOT analizleri



Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Ne Anlama Gelir?

- Kalite güvencesi, yükseköğretim kurumlarının faaliyetlerini planlayarak, uygulayarak, izleyerek ve sürekli iyileştirerek kalite hedeflerine ulaşmalarını sağlayan sistematik süreçtir.
- **Kalite Güvencesi Türleri:**
İç Kalite Güvencesi: Kurum içi değerlendirme ve iyileştirme süreci
Dış Kalite Güvencesi: Bağımsız değerlendirme kuruluşları (örn. YÖKAK) tarafından yapılan denetimler.
- **Kalite Güvencesi Neden Önemlidir?**
 - Şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlar,
 - Sürekli gelişim kültürünü destekler,
 - Paydaş güvenini artırır.

Türkiye’de Kalite Güvence Sistemi

- Türkiye’de Kalite Güvence Yapısı: Kalite çalışmaları Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından yürütülmektedir.

YÖKAK ve Görevleri

- YÖKAK'ın Görevleri:
 - Kurumsal değerlendirme yapmak
 - Kalite güvencesi ilkelerini belirlemek
 - Uluslararası iş birlikleri kurmak
 - Akreditasyon kuruluşlarını yetkilendirmek,
 - Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün benimsenmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak.
- Faaliyetler:
 - Rehber yayınlama
 - Değerlendirici eğitimi
 - Akreditasyon kararları



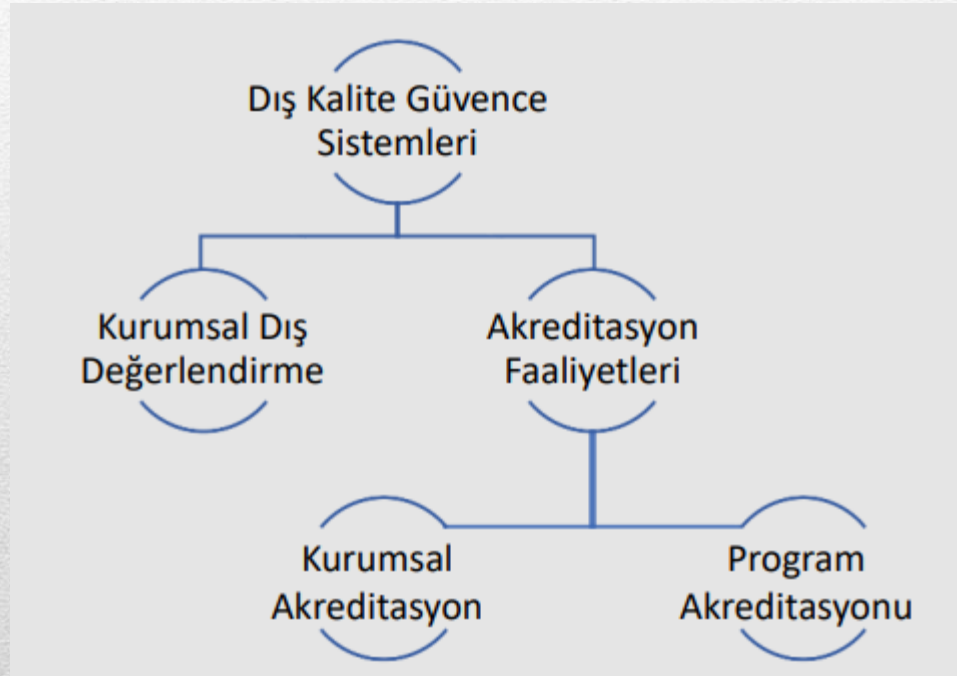
KİDR (KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU)

- KİDR' in amacı, kurumun kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.
- Kuruma ait KİDR, kurumun öz değerlendirme çalışmalarının en önemli çıktısıdır.

KİDR 3.2

BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER
LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE	A.1. Liderlik ve Kalite
	A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar
	A.3. Yönetim Sistemleri
	A.4. Paydaş Katılımı
	A.5. Uluslararasılaşma
EĞİTİM VE ÖĞRETİM	B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi
	B.2. Programların Yürütülmesi
	B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri
	B.4. Öğretim Kadrosu
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları
	C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler
	C.3. Araştırma Performansı
TOPLUMSAL KATKI	D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları
	D.2. Toplumsal Katkı Performansı

Kalite Güvence Sistemi Bileşenleri



Kurumsal Akreditasyon Nedir?

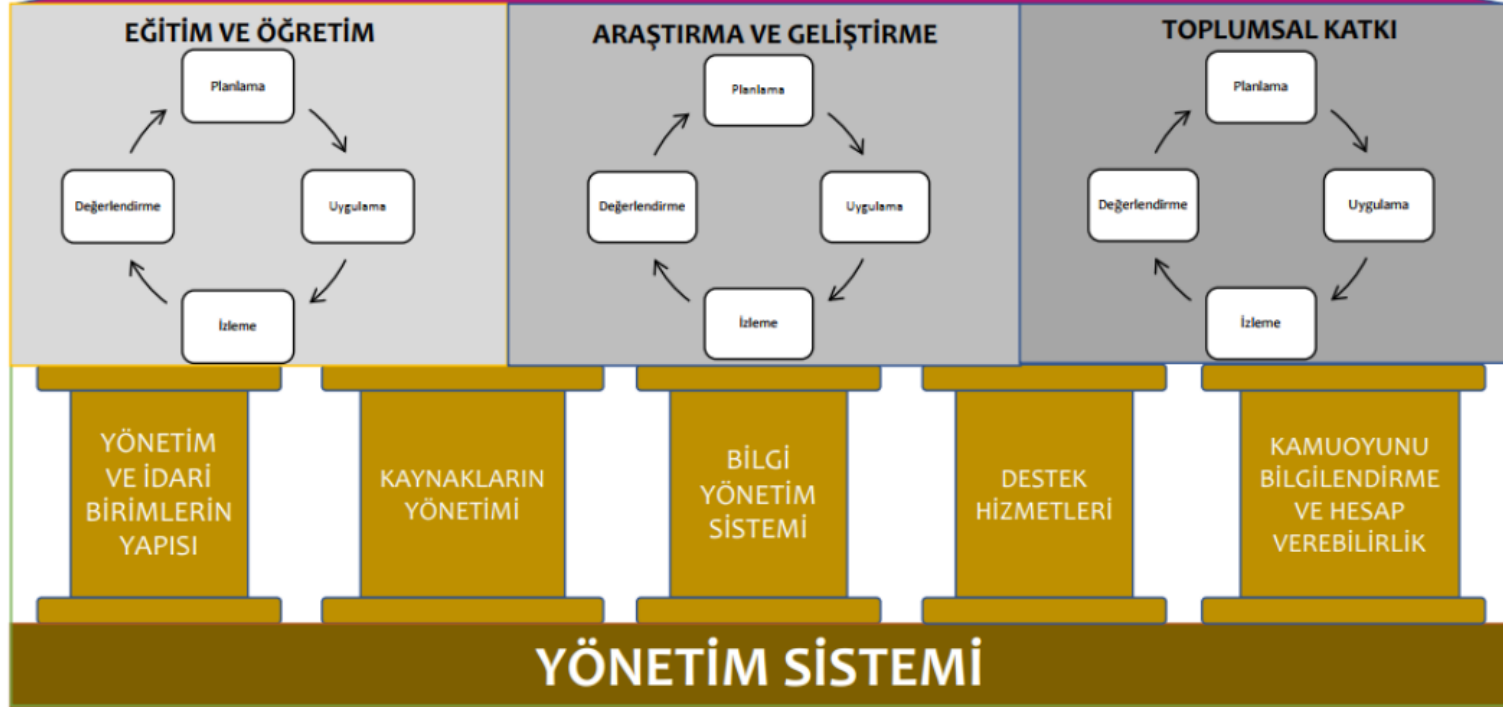
- Kurumsal Akreditasyon:
Kurumun tüm süreçlerinin kalite ölçütlerine uygun olup olmadığını değerlendiren dış kalite güvencesi sistemidir.
- Neden Önemli?
 - Kalite kültürünün yerleşmesi
 - Ulusal ve uluslararası tanınırlık
 - Sürekli iyileştirme için teşvik



YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Ölçütleri

Ölçüt	Açıklama
1. Liderlik, Yönetim ve Kalite	Misyon, vizyon, stratejik plan, liderlik, yönetim, finansal yönetim, bilgi sistemleri
2. Eğitim ve Öğretim	Program tasarımı, uygulama ve öğrenci başarısı
3. Araştırma ve Geliştirme	AR-GE faaliyetleri, çıktı ve kaynaklar
4. Toplumsal Katkı	Toplumla iş birliği, sosyal sorumluluk

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ



Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü

Örnek Tablo-1

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

Kurum, kurumsal dönüşümünü sağlayacak yönetim modeline sahip olmalı, liderlik yaklaşımları uygulamalı, iç kalite güvence mekanizmalarını oluşturmali ve kalite güvence kültürünü içselleştirmelidir.

	1	2	3	4	5
A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı Kurumdaki yönetim modeli ve idari yapı (yasal düzenlemeler çerçevesinde kurumsal yaklaşım, gelenekler, tercihler); karar verme mekanizmaları, kontrol ve denge unsurları; kurulların çok sesliliği ve bağımsız hareket kabiliyeti, paydaşların temsil edilmesi; öngörülen yönetim modeli ile gerçekleşmenin karşılaştırılması, modelin kurumsallığı ve sürekliliği yerleşmiş ve benimsenmiştir. Vakıf yükseköğretim kurumlarında mütevelli heyet, devlet yükseköğretim kurumlarında rektör yardımcısı ve danışmanlarının (üst yönetimin) çalışma tarzı, yetki ve sorumlulukları, kurumun akademik camiasıyla iletişimi; üst yönetim tarzının hedeflenen kurum kimliği ile uyumu yerleşmiş ve benimsenmiştir. Organizasyon şeması ve bağlı olma/rapor verme ilişkileri; görev tanımları, iş akış süreçleri vardır ve gerçeği yansıtmaktadır; ayrıca bunlar yayımlanmış ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır.	Kurumun misyonuyla uyumlu ve stratejik hedeflerini gerçekleştirmeyi sağlayacak bir yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.	Kurumun misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan ve süreçleriyle uyumlu yönetim modeli ve idari yapılanması belirlenmiştir.	Kurumun yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.	Kurumun yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar • Yönetişim modeli ve organizasyon şeması • Kurumun yönetim ve idari alanlarla ilgili politikasını ve stratejik amaçlarını uyguladığına dair uygulamalar/kanıtlar • Yönetişim ve organizasyonel yapılanma uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar					

Örnek Tablo-2

EĞİTİM ve ÖĞRETİM					
B.4. Öğretim Kadrosu					
	1	2	3	4	5
B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi Öğretim yetkinliği geliştirme süreçleri ihtiyaç analizleri temelinde planlanır, yaygın biçimde yürütülür ve etkililiği düzenli olarak izlenir. Tüm öğretim elemanlarının etkileşimli-aktif ders verme yöntemlerini ve uzaktan eğitim süreçlerini öğrenmeleri ve kullanmaları için sistematik eğitimcilerin eğitimi etkinlikleri (kurs, çalıştay, ders, seminer vb) ve bunu üstlenecek/ gerçekleştirecek öğretme-öğrenme merkezi yapılanması vardır. Öğretim elemanlarının pedagojik ve teknolojik yeterlilikleri artırılmaktadır. Kurumun öğretim yetkinliği geliştirme performansı değerlendirilmektedir.	Kurumda öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere planlamalar bulunmamaktadır.	Kurumun öğretim elemanlarının; öğrenci merkezli öğrenme, uzaktan eğitim, ölçme değerlendirme, materyal geliştirme ve kalite güvencesi sistemi gibi alanlardaki yetkinliklerinin geliştirilmesine ilişkin planlar bulunmaktadır.	Kurumun genelinde öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar vardır.	Öğretim yetkinliğini geliştirme uygulamalarından elde edilen bulgular izlenmekte ve izlem sonuçları öğretim elemanları ile birlikte irdelenerek önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Örnek Kanıtlar - Eğiticilerin eğitimi uygulamalarına (Uzaktan eğitim uygulamaları dahil) ilişkin planlama (kapsamı, veriliş yöntemi, katılım bilgileri vb.) ve uygulamalara ilişkin kanıtlar - Öğrenme öğretme merkezi uygulamalarına ilişkin kanıtlar - Eğitim kadrosunun eğitim-öğretim performansını izleme süreçlerini gösteren belgeler ve dokümanlar (Atama-yükseltme kriterleri vb.) - Öğretim elemanlarının izleme ve iyileştirme süreçlerine katılımını gösteren kanıtlar - Öğretim yetkinliği geliştirme süreçlerine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları - Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar					



Örnek Gösterilebilir

5

İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Planlama ve Uygulama

3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Planlama

2

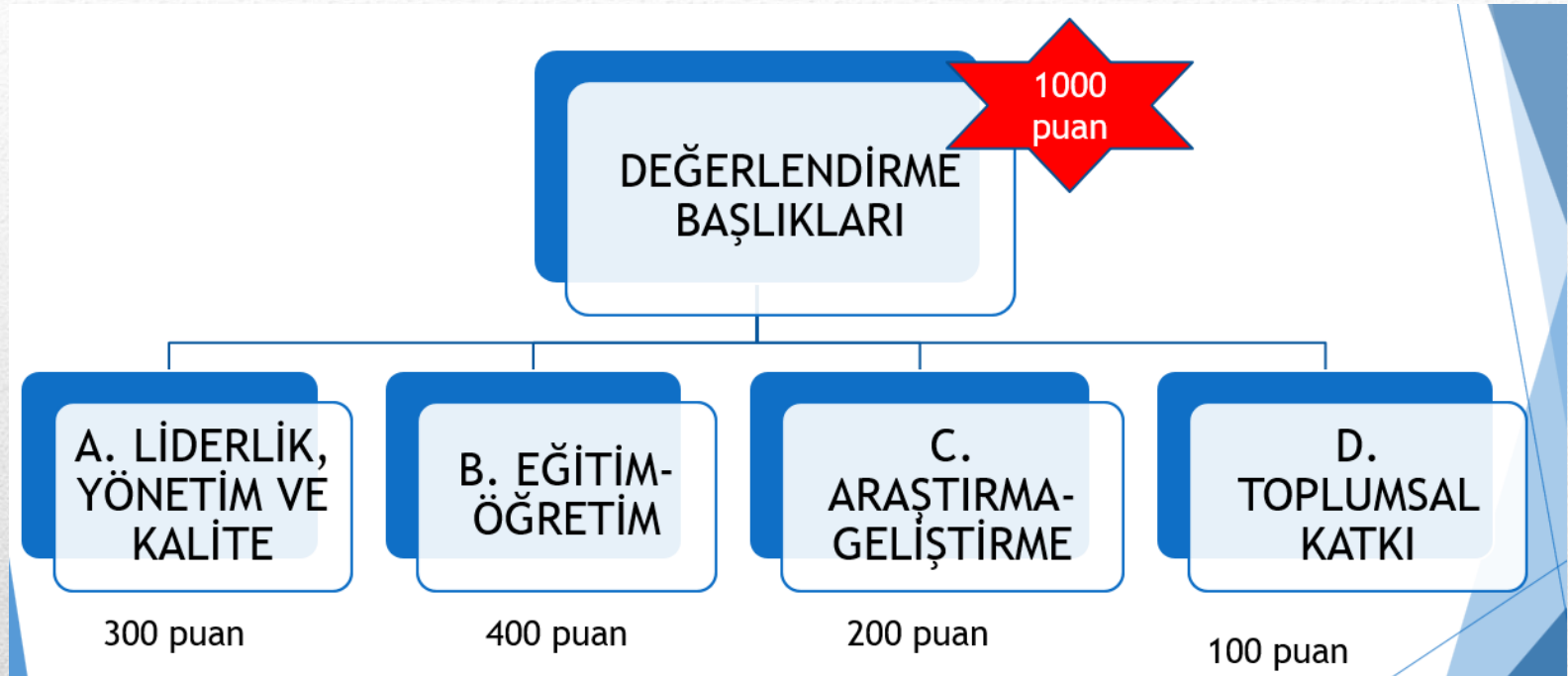
Planlama (tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmi uygulamalar bulunmaktadır.

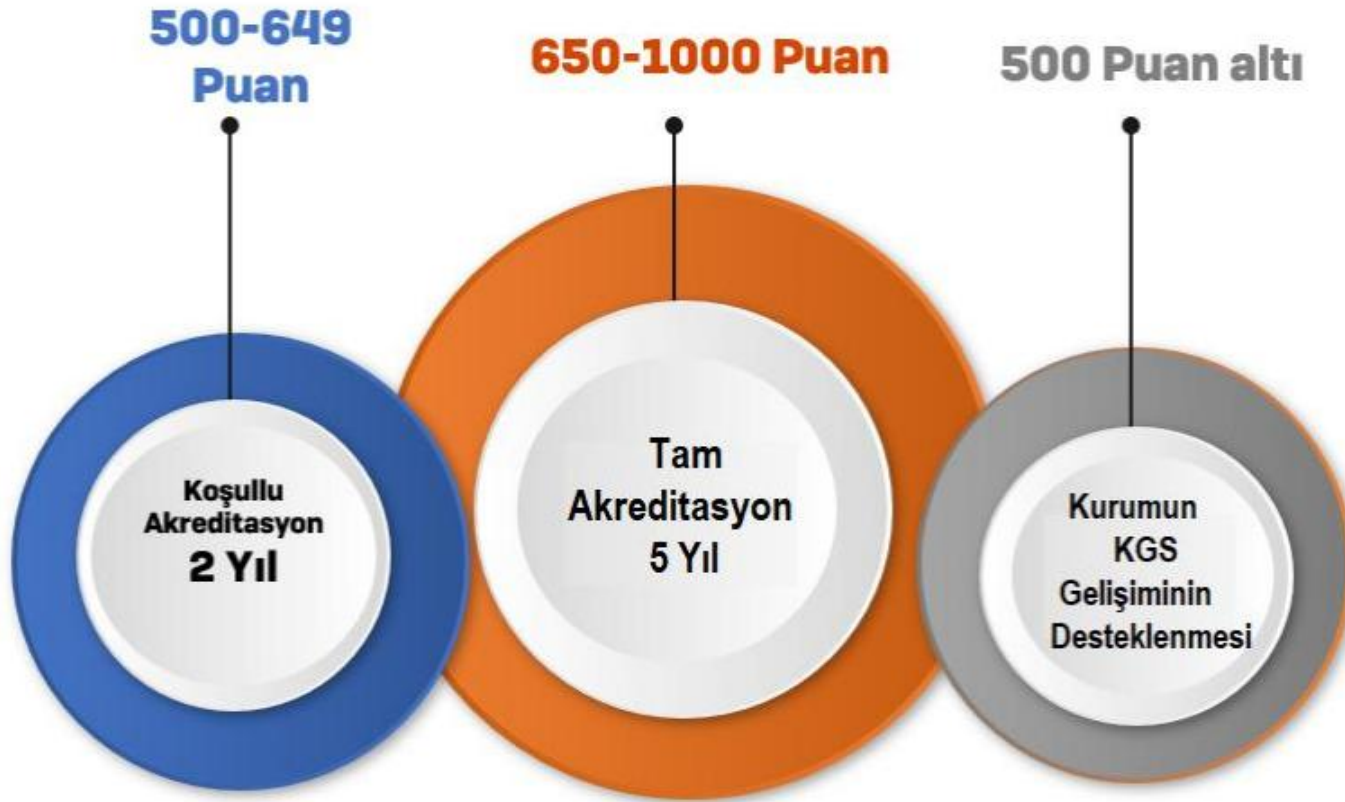
Çalışma Bulunmamaktadır

1

Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

Şekil 1. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarıyla Alt Ölçütlerin Olgunluk Düzeyinin Değerlendirilmesi





Kurumsal Akreditasyonda Kurumun Sorumlulukları

- Kurumun Sorumlulukları:
 - Öz değerlendirme sürecini şeffaf biçimde yürütmek
 - Tüm akademik ve idari birimlerin katılımını sağlamak
 - İyileştirme eylem planlarını uygulamak
- Kalite Komisyonun Görevi:
Süreci koordine etmek, belgeleri hazırlamak ve uygulamayı izlemek

Program Akreditasyonu Nedir?

Program Akreditasyonu; YÖKAK tarafından tanınmış bir akreditasyon kuruluğu tarafından belirli bir alan için önceden belirlenmiş, akademik ve alana özgü standartların bir yükseköğretim programı tarafından ne derecede karşılanıp karşılanmadığını ölçen bir dış değerlendirme sürecini ifade etmektedir.

Tescil Süresi Devam Eden Ulusal Akreditasyon Kuruluşları(2025)

1	<u>Dil Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği(DEDAK)</u>
2	<u>Diş Hekimliği Eğitimi Programları Akreditasyon Derneği (DEPAD)</u>
3	<u>Öğretmenlik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAD)</u>
4	<u>Ebelik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAK)</u>
5	<u>Eczacılık Eğitimi Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği(ECZAKDER)</u>
6	<u>Endüstriyel Tasarımcılar Meslek Kuruluşu Derneği (ETMK)</u>
7	<u>Fen, Edebiyat, Fen-Edebiyat, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakülteleri Akreditasyon Derneği(FEDEK)</u>
8	<u>Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (FTR-AD)</u>
9	<u>Hemşirelik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği(HEPDAK)</u>
10	<u>İlahiyat Akreditasyon Ajansı (İAA)</u>
11	<u>İletişim Araştırmaları Derneği (İletişim Eğitimi Değerlendirme Akreditasyon Kurulu-İLEDAK)</u>
12	<u>Mesleki Eğitim Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (MEDEK)</u>
13	<u>Mimarlık Eğitimi Akreditasyon Derneği (MİAK)</u>
14	<u>Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (MÜDEK)</u>
15	<u>Peyzaj Mimarlığı Eğitim ve Bilim Derneği (PEMDER)</u>
16	<u>Sağlık Bilimleri Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (SABAK)</u>
17	<u>Sosyal Beşeri ve Temel Bilimler Akreditasyon ve Rating Derneği (STAR)</u>
18	<u>Spor Bilimleri Derneği (Spor Bilimleri Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu - SPORAK)</u>
19	<u>Tasarım ve Planlama Akreditasyon Derneği (TAPLAK)</u>
20	<u>Tıp Eğitimi Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (TEPDAD)</u>
21	<u>Turizm Akademisyenleri Derneği (Turizm Eğitimi Değerlendirme ve Akreditasyon Kurulu-TURAK)</u>
22	<u>Türk Psikologlar Derneği</u>
23	<u>Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği (Türk PDR-Der)</u>
24	<u>Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (VEDEK)</u>
25	<u>Ziraat Fakülteleri Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (ZİDEK)</u>



Taninan Uluslararası Akreditasyon Kuruluşları(2025)

1	<u>Aviation Accreditation Board Int'l (AABI)</u>
2	<u>Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB)</u>
3	<u>Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET)</u>
4	<u>Accreditation Commission for Education in Nursing (ACEN)</u>
5	<u>Accreditation Commission for Programs in Hospitality Administration (ACPHA)</u>
6	<u>The Accreditation, Certification, and Quality Assurance Institute (ACQUIN)</u>
7	<u>The Accreditation Agency in Health and Social Sciences (AHPGS)</u>
8	<u>Agency for Quality Assurance (AQAS)</u>
9	<u>Accreditation Agency for Study Programs in Engineering, Informatics, Natural Sciences and Mathematics (ASIIN)</u>
10	<u>The European Association of Establishments for Veterinary Education (EAEVE)</u>
11	<u>European Association for Quality Language Services (EAQUALS)</u>
12	<u>Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA)</u>
13	<u>Independent Agency for Accreditation and Rating (IAAR)</u>
14	<u>International Accreditation Council for Business Education (IACBE)</u>

Paydaş Katılımı

- Paydaş Kimdir?
Kurumla doğrudan ya da dolaylı ilişki içinde olan tüm kişi ve kurumlardır.
- Paydaş Katılım Yöntemleri:
 - Danışma kurulları
 - Ortak projeler
 - Geri bildirim toplantıları
- Katkıları:
 - Eğitim içeriğinin güncellenmesi
 - İstihdam uyumu

Öğrenci Katılımı Neden Önemlidir?

- Neden Katılım Gerekli?
 - Öğrenciler eğitimin doğrudan muhatabıdır.
 - Kaliteyi en iyi gözlemleyebilecek gruptur.
- Katılımın Etkileri:
 - Aidiyet hissi artar.
 - Eğitim kalitesi iyileşir.
 - Öğrenci memnuniyeti yükselir.



Öğrenciler Kalite Süreçlerine Nasıl Dahil Olur?

- Katılım Biçimleri:
 - Kalite komisyonlarında görev alma
 - Öğrenci memnuniyet anketleri
 - Odak grup görüşmeleri
 - Geri bildirim toplantıları
 - Program akreditasyonu görüşmeleri
 - İyileştirme planlarının öğrencilerle birlikte yapılması
- Örnek Uygulamalar:
 - Öğrenci kalite elçileri
 - Öğrenci temelli iyileştirme projeleri
 - Öğrenci toplulukları

Mezun Görüşleri ve Kalite

- Mezun Görüşlerinin Önemi:
 - Mezun başarısı, eğitimin kalitesinin çıktısıdır.
 - İş piyasasındaki geri bildirimler eğitim içeriğine yön verir.
- İzleme Yöntemleri:
 - Mezun izleme anketleri
 - İstihdam verileri analizi
 - Mezun dernekleriyle iş birliği

Kalite Kültürü Oluşturmak

- Kalite Kültürü Nedir?
Kurumdaki herkesin kaliteye inanması, katkı sunması ve bu değerleri sahiplenmesidir.
- Nasıl Oluşur?
 - Liderlik desteği
 - Şeffaflık ve katılımıcılık
 - Eğitim ve farkındalık çalışmaları
- Ölçütleri:
 - Süreçlerin belgelenmesi
 - Tüm paydaşların sürece dahil olması

Kalite Kültürüne Katkı Sağlayan Aktörler

Aktör	Sorumluluklar
Akademik Personel	Eğitimde kaliteyi sağlamak, müfredat geliştirmek
İdari Personel	Destek hizmetlerin kalitesini artırmak
Öğrenciler	Geri bildirim sağlamak, kalite süreçlerine katılmak
Yönetim	Kalite sistemini desteklemek

İskenderun Teknik Üniversitesi

Kalite Güvence Sistemi



İskenderun Teknik Üniversitesi

Kalite Güvence Sistemi



- Üniversitemizin Kalite Güvence Sistemi ile ilgili kavramsal çerçevesi



- Kalite Güvence Yönergesi
- Kalite Komisyonu
- Birim Kalite Komisyonları
- Kalite Koordinatörlüğü

İskenderun Teknik Üniversitesi

Kalite Güvence Sistemi

Kalite Komisyonu; Komisyon, Üniversite Kalite Güvence Sistemini düzenlemek ve yönlendirmekten sorumludur.

Kalite Çalışma Grupları; (?)

- Kalite güvence standartlarının oluşturulmasına yönelik dokümantasyon hazırlıklarının yapılması ve komisyona sunulması,
- Kendi sorumluluk alanında yıllık kurum iç değerlendirme raporunun(KİDR) ve iyileştirme planlarının hazırlanmasından sorumludur.

İskenderun Teknik Üniversitesi Kalite Komisyonu:

- a) Eğitim-Öğretim,
 - b) Araştırma-Geliştirme,
 - c) Toplumsal Katkı,
 - ç) Kalite Güvence
- çalışma gruplarından oluşur.



Kalite Koordinatörlüğü;

- Üniversite Kalite Güvence Sisteminin yürütülmesinden,
- Kalite Güvencesi ile ilgili hedeflere yönelik çalışmaların izlenmesi, raporlanması ve Komisyona bildirilmesinden,
- Verilerin toplanması, değerlendirilmesi ve iyileştirme önerilerinin Komisyona sunulmasından,
- Kalite ile ilgili dokümantasyon standardizasyonunun sağlanmasından,

- Kalite Güvence Sistemi ile ilgili konularda dış paydaşlarla Genel Sekreterlik aracılığıyla faaliyetler yürütmekten,
- İç ve dış paydaş memnuniyet anketlerinin hazırlanıp, Komisyona sunulması ve anketlerin uygulanıp, değerlendirme sonuçlarının Komisyona rapor edilmesinden,
- Komisyon ve birimlerden gelen eğitim önerilerinin düzenlenmesinin yanı sıra kalite standartlarına uyumunun sağlanması için gerekli görülen eğitimleri Komisyona önerip, organizasyonunun sağlanmasından sorumludur.



İSKENDERUN TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜNDE GÖREVLİ PERSONEL LİSTESİ

Koodinatörlükteki Görevi	Bağlı Olduğu Birim
Koordinatör	
Doç. Dr. Bilge İNAN AYDIN	Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Koordinatör Yardımcıları	
Dr. Öğr. Üyesi Zülfıye ERDOĞAN	Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Koordinatörlük Personeli	
Doç. Dr. Ece KILIÇ	Deniz Bilimleri ve Teknolojisi Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Seda ARSLAN	Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Mahmut Sami ŞAŞMAZTÜRK	İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Özkan KÖSE	Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Öğr. Gör. Osman SARAÇOĞLU	Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi
Arş. Gör. Damla DUMAN	Turizm Fakültesi
Arş. Gör. Gözde GÖKGÖZ	İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi
Arş. Gör. Zehra Tuğba GÜZEL	Mimarlık Fakültesi
Sekreteryä	
Hakan GÖZÜKARA	
Muzaffer SAKAR	

Birim Kalite Komisyonları;

- Birim stratejik planının hazırlanması,
- Birim düzeyinde izlemenin sağlanması,
- Birim iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulması, kurumsal göstergelerin belirlenmesi ve bu çalışmaların Komisyonun onayına sunulması,
- Birim öz değerlendirme çalışmalarının yürütülmesi görevlerinden sorumludur.





KAYNAKÇA

- YÖKAK WEB SİTESİ <https://yokak.gov.tr/>
- YÖKAK BİLGİ PORTALI <https://portal.yokak.gov.tr/>
- İSTE KALİTE GÜVENÇE WEB SAYFASI <https://iste.edu.tr/kalite>



Teşekkürler



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ