



Afyon Kocatepe Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Kalite Kavramı

Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Güvencesi Sistemi

Üniversite için Uygulama Örneği

Doç. Dr. Gökhan Demirtaş

1



Afyon Kocatepe Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Birinci Bölüm

Kalite Kavramı

Doç. Dr. Gökhan Demirtaş

2

Kalite nedir?

- Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)
 - Kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan sistemin tamamıdır.
- Japon Sanayi Standartları Komitesi
 - Kalite, ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.

Ürün odaklı dünyadan müşteri merkezli dünyaya geçiş...

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü



3

Kurumlar, neden kalite güvencesi sistemine neden ihtiyaç duyar?

- Kurumlar, sürekli bir değişimle (küreselleşme, teknolojik gelişme vb.) karşı karşıyadır.
- Çevrede kurum ve kurallar dönüşüm (sektörel yapı, yasal düzenlemeler vb.) içindedir.
- Bazı gelişmeler (sosyal ve ekonomik vb.), yıkıcı sorunları beraberinde getirmektedir.

Değişim güçtür.

Günümüz dünyasında kurumlar, dün yaptığını bugün de yapmaya devam ederek başarılı olamaz.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

4

Kalitenin amacı nedir?

- Müşteriye sunulan ürün ve hizmette mükemmelliğe ulaşmanın yanı sıra yönetim süreçlerinde de mükemmelliği yakalamaktır. (Avrupa Kalite Yönetim Vakfı – EFQM)



- Kalite Güvencesi Sistemi iki şekilde kurulabilir?

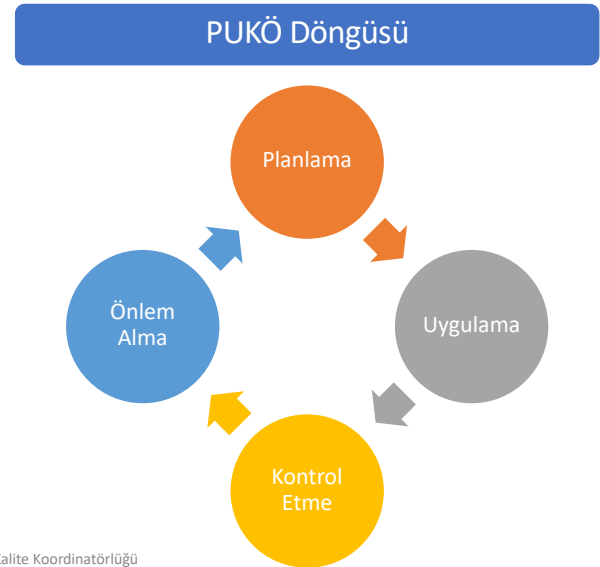
- Kurum içi öz değerlendirmeler
- Dış değerlendirmeler

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

5

Kalite nasıl sağlanır?

- Üstün performanslı kurumlar, kalite güvence sistemi kurmaktadır.
 - Bir şeyi neden yaptığını; sonuçlara nasıl ulaştığını ve sonuçların sürdürülebilirliğini nasıl sağladığına ilişkin öngörülebilir standartlara dayalı yönetim sistemleri kurar.
 - Müşteriler öncelikli olmak üzere tüm paydaşlarının beklentilerini karşılayan ve görüşlerini alan bir çıktıya odaklanır.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

6

Kurumlar ne yapmalıdır?

- Faaliyetlerini stratejik bir şekilde **p**lanlamalıdır.
- Amaç ve hedeflere ulaşmak için **u**ygulamaya özen gösterilmelidir.
- Sonuçların **k**ontrol edilmesi için izleme ve değerlendirme yapılmalıdır.
- İyileştirmeyi ve sürdürülebilirliği sağlayacak **ö**nlemler almalıdır.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

7



Afyon Kocatepe Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

İkinci Bölüm Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Güvencesi Sistemi

Doç. Dr. Gökhan Demirtaş

8

Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Sistemi

- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)
 - Üniversitenin kalite güvence sistemini, kurumda yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetleriyle kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak değerlendirmesi beklenmektedir.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

9

Üniversitelerin temel amacı

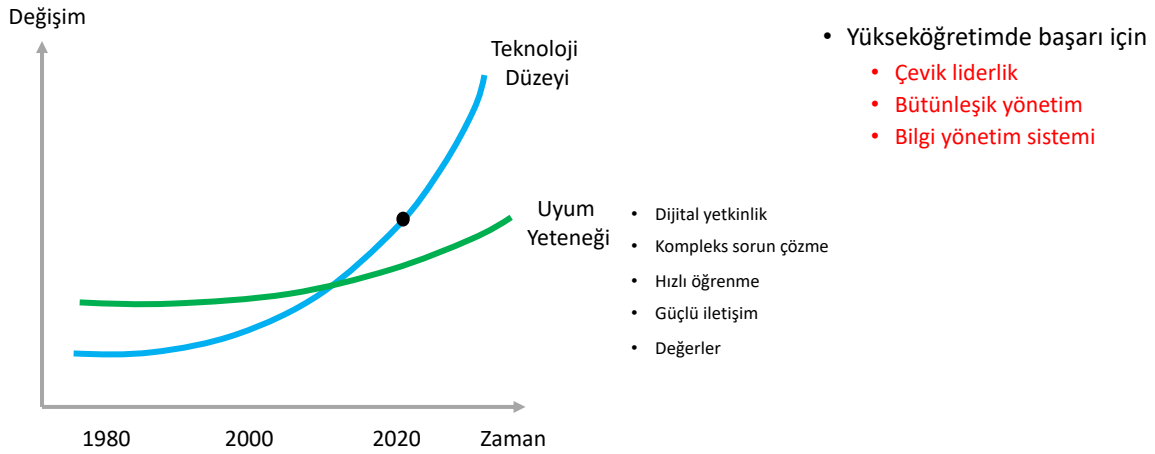
- Üniversiteler, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerinin sonucunda her düzeyde toplumsal gelişimi amaçlamaktadır.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

10

Yükseköğretimde Kalite Süreçlerine Neden İhtiyaç Duyuluyor?



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

11

Türkiye Yükseköğretiminde Kalite Çalışmaları

- Yükseköğretimde kalite çalışmaları, 2015 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulunun (YÖKAK) kurulmasıyla yoğunlaşmıştır.
- Mali ve idari açıdan YÖK'ten farklı bir kurum olan YÖKAK'ın işleyişini düzenleyen [Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği](#), 23 Kasım 2018 tarihinde güncellenmiştir.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

12

Yükseköğretim Kalite Kurulunun temel görevleri

- Yükseköğretim kurumlarının dış değerlendirmesini yapmak
- Akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve tanınması süreçlerini yürütmek
- Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

13

Üniversitemizde Kalite Çalışmaları

- Üniversitemizde YÖKAK düzenlemelerine istinaden yapılan kalite çalışmaları, 2016 yılında başlamıştır.
- 2017 yılında Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur.
- Üniversitedeki kalite çalışmaları, 27 Haziran 2019 tarihli [Afyon Kocatepe Üniversitesi Kalite Yönergesine](#) göre yürütülmektedir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

14

Kalite Komisyonunun Görevleri (6/1)

- Üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda ... iç ve dış kalite güvence sistemini kurmak,
- Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda kalite çalışmalarını yürütmek ve bu çalışmaları senatonun onayına sunmak,
- ... kalite güvencesi çalışmalarının sonuçlarını içeren kurum iç değerlendirme raporunu hazırlamak ...
- Dış değerlendirme sürecinde gerekli hazırlıkları yapmak,
- Kalitenin geliştirilmesiyle ilgili konularda rektörlük tarafından istenilen raporları hazırlamak ve yönetim kuruluna sunmak,
- Rektörlüğün önerisiyle kalite güvencesi çalışmalarıyla ilgili konularda oluşturulan kurul ve komisyonların hazırlık çalışmalarını yürütmektir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

15

Kalite Koordinatörlüğünün Görevleri (9/1)

- Kalite güvence sisteminin oluşturulması için komisyon tarafından belirlenen süreçleri yürütmek
- Ulusal ve uluslararası alanda akreditasyon çalışmalarını izlemek ve kurum bünyesindeki akreditasyon girişimlerine rehberlik etmek,
- Kalite kültürünün geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için eğitim, toplantı, çalıştay ve benzeri faaliyetlerde bulunmak,
- Kurumsal dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinde uygulanacak ilkeler ve kurallar ile takip edilecek göstergeler hakkında senatoyu bilgilendirmek,
- Kurumun hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini ölçmek amacıyla anket faaliyetlerini yürütmek, kaliteyi geliştirmek için kalite komisyonu tarafından belirlenen anahtar performans göstergeleri ve hedefleri takip etmek amacıyla veri toplama ve analiz işlemlerini gerçekleştirmek.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

16

Kalite Sorumlularının Görevleri (10/1/c)

- Akademik ve idari birimlerde kalite güvencesi çalışmalarını kalite sorumluları yürütür.
- Akademik ve idari birimlerde kalite sorumluları, birim yöneticisi tarafından bu yönerge kapsamındaki iş ve işlemlerle ilgili yönetici yardımcıları arasından atanır.
- Akademik birimlerde kalite sorumlusuna çalışmalarında destek olmak ve alt birimlerde (bölüm/program) kalite güvencesi çalışmalarını yürütmek amacıyla alt birim yöneticileri öncelikli olarak öğretim üyeleri arasından bir kalite elçisi görevlendirir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

17

YÖKAK, hangi kalite süreçlerini zorunlu tutmaktadır?

- İlgili yönetmeliğin 17/1/b. maddesine göre Üniversite Kalite Komisyonu, her yıl üniversitedeki iç değerlendirme çalışmalarını tamamlayarak **Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)** hazırlamakla yükümlüdür.
- İlgili yönetmeliğin 21/1. maddesine göre üniversiteler, beş yılda en az bir defa olmak üzere YÖKAK tarafından periyodik olarak yürütülecek **Kurumsal Dış Değerlendirme Programı** kapsamında değerlendirilir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

18

Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

- Üniversitenin kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamak amacıyla yapılmaktadır.
- Her yıl Şubat ya da Mart ayı sonuna kadar Kalite Komisyonu tarafından hazırlanmalıdır.
- KİDR, aşağıdaki sorulara cevap verir.
 - Kurum ne yapmaya çalışıyor?
 - Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor?
 - Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor?
 - Kurum geleceğe yönelik süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor?

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

19

Kurum İç Değerlendirme Kriterleri



Kurum Hakkında Bilgiler

A. Kalite Güvence Sistemi

- A.1 Misyon ve Stratejik Amaçlar
- A.2 İç Kalite Güvence Sistemi
- A.3 Paydaş Katılımı
- A.4 Uluslararasılaşma

B. Eğitim-Öğretim

- B.1 Programların Tasarımı ve Onayı
- B.2 Öğrencinin Kabulü ve Gelişimi
- B.3 Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme
- B.4 Öğretim Elemanları
- B.5 Öğrenme Kaynakları
- B.6 Programların Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi

C. Araştırma ve Geliştirme

- C.1 Araştırma Stratejisi
- C.2 Araştırma Kaynakları
- C.3 Araştırma Yetkinliği
- C.4 Araştırma Performansı

D. Toplumsal Katkı

- D.1 Toplumsal Katkı Stratejisi
- D.2 Toplumsal Katkı Kaynakları
- D.3 Toplumsal Katkı Performansı

E. Yönetim Sistemi

- E.1 Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı
- E.2 Kaynakların Yönetimi
- E.3 Bilgi Yönetimi Sistemi
- E.4 Destek Hizmetleri
- E.5 Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Sonuç ve Değerlendirme

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

20

Başlık TOPLUMSAL KATKI Yıl: 2019 KİDR Hazırlama Kılavuzu KİDR'yi Tamamla

Kanıt Yükle

Beklenen Kanıtlar

- Toplumsal katkı politikası
- Toplumsal katkı stratejisi ve hedefleri
- Toplumsal katkı politikası ile eğitim-öğretim ve araştırma politikalarının ilişkilendirilmesi
- Üniversitedeki sürekli eğitim merkezi dışında çeşitli birimlerin yaptığı toplumsal katkı faaliyetleri
- Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar
- Yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu olarak gerçekleştirilen toplumsal katkı faaliyetleri

• Üniversitenin toplumsal katkı süreçlerinde belirlenen öncelikli alanlarının listesi ve nasıl belirlendiğine dair belgeler

• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

Ölçüt

1. Toplumsal Katkı Stratejisi

Kurum, toplumsal katkı faaliyetlerini sahip olduğu hedefleri ve stratejisi doğrultusunda yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu bir şekilde yürütmelidir.

Düzenlemek için tıklayın

Yardım

2018

1.1. Toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi

Kurumun tanımlı toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi bulunmamaktadır.	Kurumun, toplumsal katkı faaliyetlerinde izleyeceği ilkeleri, öncelikleri ve kaynaklarını yönetmedeki tercihlerini ifade eden toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi bulunmaktadır. Ancak bunları hayata geçirmek üzere mekanizmalar veya uygulamalar bulunmamaktadır.	Kurumun tanımlı toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi doğrultusunda yapılan uygulamalar bulunmaktadır. Ancak bu uygulamaların sonuçları değerlendirilmemektedir.	Kurumda tüm birimler tarafından benimsenmiş toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi ile ilgili uygulamalar, sistematik olarak izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre tüm alanları ve programları kapsayan önlemler alınmaktadır.	Kurumda toplumsal katkı faaliyetlerinin, toplumsal katkı politikası doğrultusunda değer üretilebilmesi ve toplumsal faydaya dönüştürülmesi sağlanmıştır; kurumun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.
--	---	--	--	---

21

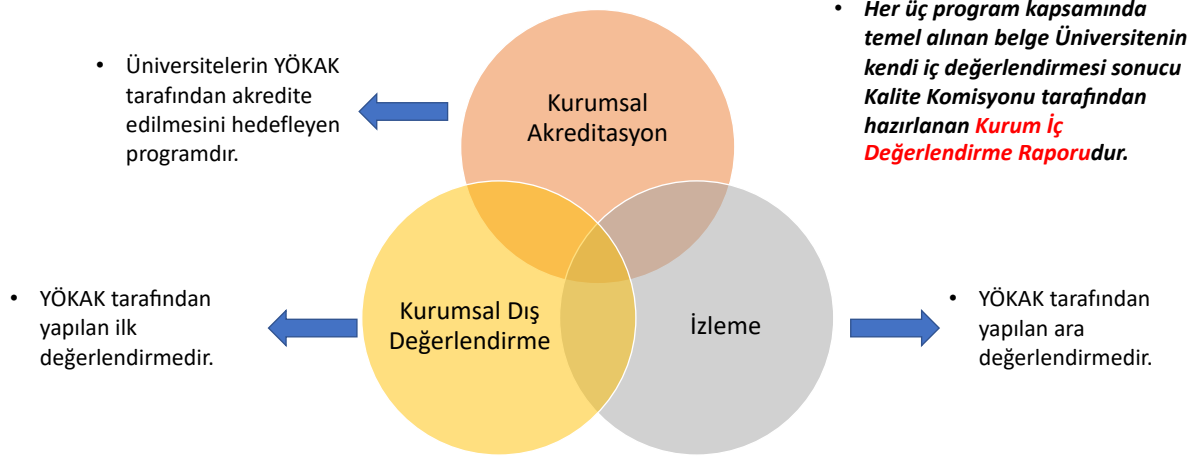
YÖKAK'ın Kalite Değerlendirme Faaliyetleri

- Kurumsal Dış Değerlendirme Programı
 - YÖKAK, üniversitelerin kalite güvencesi sistemini değerlendirmek amacıyla beş yılda en az bir kez olmak şartıyla dış değerlendirmeye tabi tutmaktadır. Değerlendirme takımı tarafından **Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)** hazırlanmakta ve söz konusu rapor kamuoyuyla paylaşılmaktadır.
- İzleme Programı
 - Kurumsal dış değerlendirme sürecinden geçen üniversiteler, beş yıllık sürecin üçüncü yılında izlemeye tabi tutulurlar. Bu program sonunda hazırlanan **İzleme Raporu**, KGBR'de yer alan iyileştirmeye açık yönler konusunda üniversitenin neler yaptığına odaklanmaktadır.
- Kurumsal Akreditasyon Programı
 - Kurumsal dış değerlendirme süreçlerini başarıyla yürüterek kalite güvencesi sistemini oluşturan üniversitelerin başvurusuyla başlamaktadır.
 - Bu program kapsamında üniversitedeki kalite güvencesi sistemi her bir değerlendirme ölçütü açısından ele alınarak olgun düzeyi puanlanmaktadır.
 - Puanlama sonuçlarına göre üniversitenin kurumsal olarak akredite olup olamayacağına karar verilen **Kurumsal Akreditasyon Raporu (KAR)** yayınlanmaktadır.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

22

YÖKAK'ın Kalite Değerlendirme Faaliyetleri



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

23



Afyon Kocatepe Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Üçüncü Bölüm Üniversite için Uygulama Örneği

Doç. Dr. Gökhan Demirtaş

24

Kalite Çalışmalarında Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Kalite Güvence Sisteminin temelini kalite politika belgesi oluşturmaktadır, kalite çalışmaları üniversitenin stratejik planı dikkate alınarak yürütülmektedir.

- Planlama
 - Üniversitenin politika, amaç ve hedefleri 2019-2023 Stratejik Planında yer almaktadır.
 - Yöneticiler, birimlerinde verdikleri hizmetlere ilişkin amaç ve hedefleri stratejik plana göre düzenlemelidir.
- Uygulama
 - Üniversitemizdeki her düzeyden yönetici kaliteden sorumludur.
 - Yöneticiler, iç kontrol sistemindeki görev tanımlarını ve iş akış süreçlerini tamamlamalıdır.
- Kontrol Etme ve Ölçme
 - İç ve dış paydaşların her aşamada görüşlerini alan mekanizmalar oluşturulmalıdır.
 - Yöneticiler, sundukları hizmetlerin kendisini ve memnuniyet düzeyini izlenmelidir.
- Önlem Alma
 - Ölçümler, birim kurullarında ve danışma kurullarında değerlendirilerek önlemler alınmalıdır.

Her aşamaya ilişkin
kanıtlar oluşturulmalıdır.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

25

PUKÖ Döngüsüne Örnek

Hedef Kartı- 14: İnsan Kaynaklarını Güçlendirmek

A.4.	Kurumsal Gelişimi Sürdürmek								
H.4.2.	İnsan kaynaklarını güçlendirmek								
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2019	2020	2021	2022	2023	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
P.G. 4.2.1. Kurum tarafından verilen hizmet içi eğitime katılan personel sayısı	30	0	175	200	225	250	275	6 ayda 1	Yılda 1
P.G. 4.2.2. İdari personelin ortalama eğitim düzeyi	25	3,13	3,15	3,17	3,20	3,23	3,25	6 ayda 1	Yılda 1
P.G. 4.2.3. Norm kadro çalışması sonucu tespit edilen akademik personel sayısının karşılanma oranı(%)	20	0	100	100	100	100	100	6 ayda 1	Yılda 1
P.G. 4.2.4. Norm kadro çalışması sonucu tespit edilen idari personel sayısının karşılanma oranı(%)	15	0	85	85	85	85	85	6 ayda 1	Yılda 1
P.G. 4.2.5. Norm kadro çalışması sonucu tespit edilen işçi sayısının karşılanma oranı(%)	10	0	75	75	75	75	75	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu birim	Personel Daire Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birimler	Tüm Birimler								
Riskler	Eğitim programlarından beklenen verimin elde edilememesi, Yapılan planlamalar doğrultusunda personel istihdam edilememesi.								
Stratejiler	Eğitim ihtiyaçlarına yönelik çalışma yapıp tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda her yıl eğitimler planlanıp uygulanacaktır, Tüm birimler için akademik, idari ve işçilere yönelik ayrı ayrı kadro planlaması yapılacaktır.								
Maliyet Tahmini	31.354.000 ₺								

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

26



Afyon Kocatepe Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Teşekkür eder, saygılar sunarım.

Doç. Dr. Gökhan Demirtaş